



O Microseguro como instrumento de inovação social no combate à pobreza. O caso português

por

Sílvia Marques de Aguiar

Dissertação de Mestrado em Economia e Gestão da Inovação

Orientação - Sandra Tavares Silva
Co-orientação - Isabel Mota

2012

Nota Biográfica

Silvia Maria Vaz Marques de Aguiar, licenciada em Gestão de Empresas pelo Instituto Superior de Administração e Gestão, no Porto, concluiu em 2009 a Pós-graduação em Gestão Empresarial, no mesmo Instituto.

Iniciou a atividade profissional em 1984 com um estágio em contabilidade através do IAPMEI e, desde 1985, encontra-se ligada à atividade Seguradora, inicialmente na Companhia de seguros Garantia que, após a fusão com a UAP em 1992, integrou em 1997 o grupo AXA, um grande grupo financeiro multinacional.

Várias foram as ações de formação realizadas, das quais se destacam o curso de seguros, 1985-1987, o curso complementar de contabilidade de seguros, em 1988/89, e o curso de resseguro, em 2001, na APS - Associação Portuguesa de Seguros.

Desde o início da sua carreira exerceu funções nas áreas Financeira, Produção e Resseguro. Atualmente integra a área de Marketing Oferta da empresa, na equipa de gestão de parcerias.

Agradecimentos

A realização deste trabalho nunca teria sido possível sem o apoio e a amizade de várias pessoas, com as quais contactei e convivi durante esta fase da minha vida.

À Professora Dra. Sandra Silva, minha orientadora, agradeço a disponibilidade e a amizade demonstrada, o incentivo, as sugestões e indicações que contribuíram significativamente para a melhoria deste trabalho,

À Professora Dra. Isabel Mota, co-orientadora, pelas correções, sugestões e disponibilidade até nos momentos mais difíceis,

Aos professores do mestrado pelo que me transmitiram, ensinaram e me fizeram evoluir,

À AXA e aos seus responsáveis, pela colaboração prestada,

À Titina e à Maria Manuel a dedicação e carinho com que acompanharam todos os momentos desta etapa da minha vida,

Aos meus Pais, pelo apoio que sempre demonstraram e que muito ajudou a ultrapassar esta fase da vida e a quem devo muito do que sou,

Ao Álvaro, meu marido, pelos muitos momentos que sacrificamos, pela preocupação e apoio e por estar sempre presente e disponível nos bons e maus momentos,

A todos os que, durante este período, acreditaram em mim e me incentivaram,

Muito obrigada.

Resumo

A necessidade de mudança de paradigma económico e social tem contribuído para que, cada vez mais, se procurem formas inovadoras de estar no mercado. O microsseguro, tal como o microcrédito, surgiu em finais do séc. XX, como um mecanismo de inovação social no combate à pobreza, nos países em desenvolvimento. Enquanto o microcrédito ajuda as pessoas a crescer economicamente, permitindo-lhes sair dum estado de pobreza, o microsseguro procura tornar esse crescimento sustentável impedindo-as de regressar a essa situação.

Definir a pobreza e analisar a sua relação com o risco foi o ponto de partida para este estudo: uma investigação sobre o microsseguro enquanto instrumento de inovação social no combate à pobreza em Portugal. Para tal, vamos estudar por quem e de que forma o microsseguro dá resposta aos problemas do nosso país, abordando os seguradores portugueses e as associações mútuas, procurando analisar se o microsseguro emerge como solução inovadora viável no contexto destas instituições.

A análise qualitativa (entrevistas) em articulação com a análise quantitativa (questionários) permitiu uma descrição mais próxima do objeto em estudo. Esta análise permitiu a identificação dos fatores mais determinantes na oferta de microsseguro e de respostas para algumas questões, relevantes na literatura, como o conceito, a motivação, o tipo de oferta e de mercado, a distribuição e os fatores que influenciam a adoção do microsseguro por parte das empresas.

Verificamos que existe alguma iniciativa, por parte dos seguradores, para responder às necessidades de uma classe mais desfavorecida, mas o que se conclui deste estudo é que o microsseguro surge maioritariamente nas associações de socorros mútuos, de uma forma informal. As conclusões obtidas orientam para outras abordagens, complementares, entre as quais destacamos a análise da oferta e do seu impacto naqueles que dela beneficiam, que serão um importante contributo para a evolução deste importante mecanismo de inovação social em Portugal.

Abstract

The need of changing the social and economic paradigm has contributed, increasingly, to seek innovative ways to be in the market. Microinsurance, such as the microcredit, starts at the end of the twentieth century, as a mechanism of social innovation aiming at fighting poverty in developing countries. While microcredit helps people to engage in economic activities, allowing them to leave from a state of poverty, microinsurance seeks to make this engagement sustainable by preventing them from returning to the initial situation.

Defining poverty and analyzing its relationship with the risk was the starting point for this study: a research on microinsurance as an instrument of social innovation in the struggle against poverty in Portugal. Therefore, we aim at studying by whom and how microinsurance responds to the problems of our country, addressing the Portuguese Insurers and Mutual Associations, trying to analyze if microinsurance emerges as feasible an innovative solution in the context of these institutions.

The qualitative analysis (interviews) together with a quantitative study (questionnaires) enables a closer description of the object under revise. This analysis allowed the identification of the most decisive factors in the provision of microinsurance and provided answers to some questions, clearly identified as relevant in the related literature: the concept, motivation, type of supply and marketing, distribution and other factors that influence the adoption of microinsurance schemes.

We found that there is some initiative on Insurers to respond to the needs of the poor, but we conclude that microinsurance emerges mostly in an informal way, within Mutual Associations.

These conclusions guide us to other complementary approaches, as the analysis of supply and its impact on those who benefit from it, which may also be important contributions to the study of this mechanism of social innovation in Portugal.

ÍNDICE GERAL

1	Introdução	1
2	Pobreza e microsseguro: uma breve revisão	3
2.1	A pobreza e a sua relação com o risco	3
2.2	Microsseguro	9
2.2.1	Conceitos de microcrédito e microsseguro	9
2.2.2	A aplicação do microsseguro nos países em desenvolvimento	17
2.2.3	O Microsseguro nos países desenvolvidos	23
3	Metodologia.....	25
3.1	Breve introdução	25
3.2	Metodologia aplicada no estudo de caso.....	29
3.3	Limitações da metodologia	33
4	Análise dos resultados	35
4.1	Dados secundários.....	35
4.1.1	Conclusão da análise aos dados secundários	42
4.2	Entrevistas	43
4.2.1	Seguradores.....	43
4.2.2	Associações de socorros mútuos.....	48
4.2.3	Conclusão dos resultados das entrevistas	49
4.3	Questionários.....	50
4.3.1	Amostra.....	50
4.3.2	Análise das variáveis	56
4.3.3	Conclusão resultados dos questionários	71
4.3.4	Cruzamento dos tipos de análise.....	74
5	Conclusões.....	76
	Referências bibliográficas.....	79

ÍNDICE de TABELAS

Tabela 1 – Síntese dos estudos de microsseguro	22
Tabela 2 – Metodologia – case studies estudados	26
Tabela 3 – Estrutura dos questionários	32
Tabela 4 – Seguradores no protocolo da Entrajuda	35
Tabela 5 – Dados dos seguradores – oferta de microsseguro	37
Tabela 6 – Dados da AXA: nº de apólices.....	38
Tabela 7 – Dados secundários das associações mútuas	40
Tabela 8 – Mutuália	41
Tabela 9 – Liga de associações mútuas de Gaia.....	42
Tabela 10 – Mapa resumo das entrevistas	45
Tabela 11 – Dimensão do universo e amostra	50
Tabela 12 – Estudo das associações que compõem a amostra	53
Tabela 13 – Dados estatísticos em 2009.....	54
Tabela 14 – Capital social e número de colaboradores dos seguradores.....	55
Tabela 15 – Conceito e âmbito do microsseguro (em %).....	57
Tabela 16 – Preocupação das empresas inquiridas face à pobreza.....	58
Tabela 17 – Empresas preparadas para uma oferta de microsseguro	58
Tabela 18 – Os fatores importantes na implementação do microsseguro.....	60
Tabela 19 – Fatores importantes na implementação do microsseguro (em %)	61
Tabela 20 – Fatores importantes da não adoção do microsseguro	62
Tabela 21 – Fatores de não adoção do microsseguro	63
Tabela 22 – Público-alvo	64
Tabela 23 – Público-alvo por tipo de empresa	64
Tabela 24 – Empresa tem / estuda uma oferta de microsseguro.....	65
Tabela 25 – Idade da oferta de microsseguro	65
Tabela 26 – Oferta adequada	65
Tabela 27 – Tipo de oferta.....	66
Tabela 28 – Produtos oferecidos.....	67

Tabela 29 – Adesões ao microsseguro.....	67
Tabela 30 – Sócios com produtos de microsseguro.....	68
Tabela 31 – Preço e formas de pagamento	69
Tabela 32 – Impacto dos Custos na implementação de uma oferta de microsseguro	69
Tabela 33 – Meios de distribuição (em %)	70
Tabela 34 – Benefícios esperados pelas empresas.....	71
Tabela 35 – Mapa final de resultados	74

ÍNDICE de FIGURAS

Figura 1 – Modelo de pesquisa do microsseguro	14
Figura 2 – Metodologia.....	29
Figura 3 – Distribuição geográfica das associações mútuas em Portugal continental....	51
Figura 4 – Distribuição da população e das mútuas por distritos (dados 2011)	51
Figura 5 – População e o número de sócios das associações da amostra (%)	54
Figura 6 – Relação entre o número de sócios e o rendimento disponível per capita	55
Figura 7 – Preocupação das empresas quanto à pobreza	58
Figura 8 – Microsseguro como oferta das associações mútuas	59

1 Introdução

O conceito de inovação proposto por Shumpeter vinculou inovação à criação de valor económico. Afirmar que a inovação social é uma forma inovadora de obtenção de lucro, de competitividade, de criação de valor, parece fazer sentido se tal for agregado a um outro conceito que a define como “(...) *o resultado do conhecimento aplicado a necessidades sociais através da participação e cooperação de todos os atores envolvidos, originando novas soluções para a sociedade*” (Bignetti, 2011, p. 4).

A inovação social surge quase sempre aliada ao combate da exclusão social (Bignetti, 2011) com diferentes dimensões - económica, ética, política e tecnológica - consoante os domínios da sociedade em que se insere (André e Abreu, 2006), mas é na dimensão económica que enquadrámos a microfinança.

A urgência para resolver os problemas socioeconómicos das sociedades de hoje originou novos e diferentes mecanismos. Por isso, definir pobreza e analisar a sua relação com o risco foi o ponto de partida para este estudo: uma investigação sobre o microsseguro enquanto instrumento de inovação social no combate à pobreza em Portugal. Para tal, vamos estudar por quem e de que forma o microsseguro dá resposta aos problemas do nosso país, abordando os seguradores portugueses e as associações mútuas. Em função desta análise, procuramos analisar se o microsseguro emerge como solução inovadora viável no contexto destas instituições.

Apesar de, na literatura, a definição de pobreza não ser consensual, as diferentes abordagens estão alinhadas quanto à importância atribuída pelos vários autores à maior vulnerabilidade perante o risco dos mais pobres (Dercon, 2001; Sachs, 2005; Churchill, 2006). Na realidade, as pessoas com níveis de rendimento mais baixos são mais vulneráveis a doenças, acidentes, perda de bens, violência, etc., tendo ainda menor capacidade para os enfrentar (Churchill, 2006), sendo maior a sua exposição ao risco. O risco depende da capacidade que cada um tem de, antecipadamente, se proteger. Se existirem meios financeiros ou recursos que permitam a transferência do risco para outras entidades, como por exemplo os seguradores, este poderá ser diminuído (Varian, 2010).

Existem várias estratégias utilizadas pelos indivíduos para lidar com o risco, mecanismos de segurança, formais ou informais, que tanto podem ser de antecipação como de sobrevivência (Dercon, 2001).

Como mecanismos de proteção e redução da vulnerabilidade dos mais pobres surgiram, em finais do séc. XX, nos países quer desenvolvidos quer em desenvolvimento, o microcrédito e o microsseguro (Churchill, 2006; Yunus, 2011). Enquanto o microcrédito consiste na realização de microempréstimos financeiros aos mais pobres, permitindo-lhes, assim, montar pequenos negócios (microempresas) ou expandir os já existentes (Yunus, 2011), o microsseguro surge como a proteção contra os riscos específicos de um segmento da população que pode ser feita através de instituições formais e/ou informais. É uma ferramenta de proteção social e os produtos estão geralmente associados à micropoupança e ao microcrédito (Torkestani e Ahadi, 2008).

Da literatura podemos concluir que o microsseguro apesar de ser um serviço recente, sem história e experimentação suficientes, parece estar a dar resposta aos problemas da pobreza nos países menos desenvolvidos ou em desenvolvimento. Mas, a falta de estudos científicos sobre o microsseguro nos países desenvolvidos evidencia que o termo recente de “microsseguro” é utilizado, normalmente, para os países em desenvolvimento. No entanto, nos países desenvolvidos, a oferta de produtos específicos para os mais pobres tem sido desenvolvida e distribuída por entidades informais – as associações de socorros mútuos (Coydon e Molitor, 2010).

Assim, o universo desta investigação será composto pelos seguradores e pelas associações mútuas a trabalhar em Portugal.

Na sequência da presente introdução, este trabalho apresenta, no Capítulo 2, um enquadramento teórico onde a abordagem à pobreza e à sua relação com o risco é central, passando pela definição dos conceitos e pela análise do comportamento do microsseguro nos países onde foi sendo feita a sua implementação. O Capítulo 3 versa sobre a discussão e escolha da metodologia mais adequada ao tratamento da questão de investigação e sobre as limitações encontradas. No Capítulo 4 são apresentados e analisados os resultados do estudo, sendo que as conclusões e as pistas para investigação futura aparecem no Capítulo 5.

2 Pobreza e microsseguro: uma breve revisão

2.1 A pobreza e a sua relação com o risco

Na literatura, a pobreza e a falta de integração dos indivíduos numa sociedade são normalmente analisados de forma articulada, na medida em que a pobreza pode levar a discriminação e a exclusão social. Assim, vários autores têm vindo a utilizar diferentes dimensões para caracterizar a pobreza, associando o fenómeno não apenas à falta de recursos mas também à exclusão social, adotando frequentemente um conceito de pobreza multidimensional (Atkinson, 2003). Nas últimas décadas, a conceptualização de pobreza tem vindo a registar uma evolução bastante significativa (Silva, 2010). Para além dos conceitos mais redutores e puramente materiais de pobreza como os que estão subjacentes a medidas como as linhas de pobreza (Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento / Banco Mundial, 2000/2001),¹ outras propostas têm surgido no sentido de captar a sua natureza diversa (e.g., Sen, 1983; Hagenaars e De Vos, 1988; Dercon, 2001; Atkinson, 2003).

Sen (1983) considera que relacionar a pobreza com a privação e com padrões de necessidades, conceito de pobreza relativa, não é suficiente para definir corretamente a pobreza, considerando que este conceito, apesar de insuficiente, complementa um outro, o de pobreza absoluta. Assim, as duas abordagens de pobreza, relativa e absoluta, complementam-se, mas não se substituem. Para Sen (1983) ser pobre é não ter um nível de rendimento suficiente para desenvolver determinadas funções básicas, tendo em consideração as circunstâncias e os requisitos sociais em que as pessoas se encontram. Pobreza está assim relacionada não com a privação de bens, mas com a privação das capacidades, ou com a incapacidade em obter os bens. As *capabilities* adquiridas pelos indivíduos não se referem apenas ao acesso a bens e serviços físicos, mas sim a uma multidimensionalidade de fatores relacionados com o bem-estar, tais como a participação e a integração na vida política, social e comunitária em que residem.

¹ O Banco Mundial define linha de pobreza como: "o nível de rendimento abaixo do qual os indivíduos são classificados como pobres. Esta definição é baseada no nível de rendimento necessário para que os indivíduos satisfaçam as suas necessidades básicas – alimentação, vestuário, habitação - e as suas necessidades sociais e culturais mais importantes.

Também se designa como nível de subsistência. A linha de pobreza varia ao longo do tempo e entre regiões. A linha de pobreza nacional oficial é determinada pelo governo de cada país." (<http://www.worldbank.org/depweb/english/beyond/global/glossary.html>, acessado em 07/11/2011).

Assim, a pobreza é absoluta no campo das *capabilities* e relativa no campo dos bens de consumo e das suas características.

O autor estudou as economias de alguns países em desenvolvimento, Índia, Bangladesh e Etiópia, com o objetivo de analisar a fome, as suas causas e as condições de vida das populações mais pobres. Sen (1983) procurou provar que não é a falta de alimentos a principal causa da fome, mas sim a falta de organização governamental para produzir e distribuir os alimentos, bem como a insuficiência de rendimentos para os adquirir.

Prahalad (2004) defende que os pobres estão na base da “pirâmide económica”, correspondendo ao grupo dos mais desfavorecidos e com menores recursos económicos. Os pobres devem ser vistos “como pessoas criativas, empreendedoras e consumidores conscientes” (Ibid., p. 1), logo, “as empresas devem olhar os pobres, um universo de 4 mil milhões de pessoas,² como um mercado possível e interessante”. Alves (2009) identifica pobreza como uma “situação de privação baseada na falta de recursos, que limita uma participação plena na sociedade” (Ibid., p. 126), considerando que “privação de recursos” aplica-se não só aos bens de primeira necessidade, mas também a todos aqueles que a sociedade considera necessários possuir para estar aí integrado. Esta forma de definir pobreza evidencia duas dimensões: a participação na sociedade e a falta de recursos, não só monetários como também em termos de acesso a habitação, educação e saúde, entre outros.

Uma outra definição de pobreza, encontrada em Sachs (2005), relaciona os escalões de pobreza com os das necessidades humanas:

- Extrema pobreza - quando não se conseguem satisfazer as necessidades primárias como alimentação e habitação;
- Pobreza moderada – as necessidades básicas são satisfeitas, mas não outras como a educação e a saúde. Neste patamar, uma situação de desemprego ou de doença pode atirar os indivíduos para o nível anterior, de extrema pobreza;
- Pobreza relativa – quando o rendimento, apesar de suficiente para satisfazer as necessidades básicas e garantir o acesso à educação e à saúde, ainda que de baixa qualidade, não permite que os indivíduos consigam ascender socialmente.

Nesta abordagem, o autor sublinha a importância da vulnerabilidade dos indivíduos perante situações difíceis, consequência dos choques provocados pelo desemprego, pela

² O Banco Mundial indicava para 2011, em “*World Development Indicators*”, 4,7 mil milhões de pessoas.

doença e mesmo morte, que contribuem para o aumento do nível de pobreza. Esta correlação, por vezes alta, entre a pobreza e a vulnerabilidade é considerada importante para a análise.

Na mesma linha de pensamento de Sachs (2005), Hagenaars e De Vos (1988) definem pobreza de três formas diferentes: pobreza absoluta, relacionada com um padrão mínimo de consumo, fixado objetiva e quantitativamente; pobreza relativa que, na mesma linha da definição de Sachs (2005), está ligada aos aspetos sociais; e pobreza subjetiva quando o próprio indivíduo se considera, ele mesmo, pobre por não conseguir satisfazer as suas próprias necessidades, sendo subjetiva porque as necessidades são diferentes de indivíduo para indivíduo.

Uma outra definição de pobreza surge no trabalho de Dercon (2001) ao distinguir os pobres dos transitoriamente pobres. Esta definição resulta da definição de pobreza dinâmica, que relaciona as flutuações do consumo com a entrada e saída dos indivíduos e das famílias dos níveis de pobreza. O autor defende que o consumo, como medida de bem-estar, pode ser um indicador da pobreza porque os que são sempre pobres são os que têm um consumo médio abaixo da linha de pobreza.

Assim, não é consensual na literatura a definição de pobreza (e.g., Silva, 2010). Alguns autores consideram que pobreza pode ser entendida e explicada através da falta de acesso a recursos, por deficiência de rendimento; outras vezes, mais subjetivamente, aparece relacionada com a falta de satisfação das necessidades ou avaliada em função do consumo. Mas existirá um consenso no pressuposto de que a vulnerabilidade das pessoas, das famílias e a sua exposição ao risco são maiores quando se encontram em situação de pobreza? Poderá o risco ser definido como a probabilidade de acontecer um evento que tenha como consequência uma perda?

Em Varian (2010) a incerteza e o risco estão relacionados. O autor defende que os indivíduos correm riscos a todo o momento e em todo o lugar, “a incerteza faz parte da vida” (Ibid., p. 217), mas existem mecanismos que mitigam os danos causados por maus eventos e a consequente diminuição de riqueza. Para o autor, o risco, perante o mesmo evento e num mesmo contexto, é diferente entre os indivíduos e depende da capacidade que cada um tem de, antecipadamente, se proteger. Isto significa que, se existirem meios financeiros ou recursos que permitam a transferência do risco para outras entidades, como por exemplo os seguradores, ele poderá ser diminuído. Assim, as

escolhas que cada indivíduo faz perante a incerteza da ocorrência destes eventos, são diferentes e condicionam até a existência do risco.

Churchill (2006) afirma que as pessoas com baixos rendimentos vivem em ambientes de muita incerteza e risco, sendo mais vulneráveis a doenças, acidentes, perda de bens, violência, etc., tendo ainda menor capacidade para os enfrentar.

Bähre (2010), no seu estudo sobre o risco e seguros de responsabilidade civil dos mais pobres da África do Sul, verificou que as populações citadinas mais pobres estavam mais expostas aos riscos de criminalidade, violência, roubo e doenças, como a sida e a tuberculose. Estes riscos, que afetam todas as pessoas, deixam de ser considerados individuais (idiossincráticos³) e transformam-se em riscos coletivos⁴. Esta outra distinção de risco é também referida por Dercon (2001) e Alves (2009), que dão especial atenção à importância da natureza dos choques e às suas implicações na capacidade que as famílias têm em lidar com as suas consequências.

Dercon (2001) diz que o risco, inerente à vida, pode estar relacionado com diferentes situações, tais como as alterações climáticas, as flutuações económicas ou outras de carácter mais específico dos indivíduos, como o desemprego e a doença. Estes eventos provocam choques nos indivíduos e nas famílias, contribuindo para que fiquem mais vulneráveis e em situações mais difíceis.

De uma forma geral, os autores confirmam que os riscos estão sempre presentes na vida dos mais pobres e que, uma vez atingidos, estes acabam em situações financeiras ainda mais deficitárias.

Um outro aspeto importante é a dimensão do risco. O mesmo risco pode ter dimensões diferentes em diferentes zonas geográficas. Esta ideia é abordada por vários autores (e.g., Dercon, 2003) quando comparam os países desenvolvidos com os países em desenvolvimento.

Cohen (2000) elaborou um estudo sobre microfinanças, risco e pobreza, em quatro países: Bolívia, Filipinas, Bangladesh e Uganda, tendo concluído que o risco, definido como a probabilidade de acontecer um evento que origine uma perda, tem muitas

³ O risco idiossincrático é o risco individual, específico de um indivíduo, empresa ou mercado, podendo ser reduzido através da diversificação. A título de exemplo, temos a perda de emprego, a doença, os acidentes.

⁴ Coletivo, sistemático, comum e covariante são termos utilizados pelos autores quando se referem aos riscos que afetam toda a comunidade, cidade ou região, como por exemplo intempéries e inflação, não podendo ser reduzidos através da diversificação.

naturezas e está associado a vários fatores. Assim, os riscos dependem de fatores estruturais (como sazonalidade, inflação, intempéries), de situações de crise (doença, morte, desemprego, roubo, incêndio), do ciclo de vida dos eventos (casamento, funeral, educação), dos riscos empresariais (estes associados ao funcionamento das empresas) e dos riscos relacionados com a contração de empréstimos. A autora verifica também quais são os riscos mais frequentes em cada país e os que mais afetam as pessoas. Conclui que a doença emerge como o risco que mais afeta as populações, seguido da morte de um familiar e dos acidentes. O risco empresarial é mencionado como relevante em alguns países, como a Bolívia e as Filipinas, que têm sofrido grandes mudanças estruturais nas suas economias.

Ainda, para Cohen (2000), a vulnerabilidade pode ser definida como a capacidade de um indivíduo ou família lidar com o risco. Mas, se se considerarem os mecanismos formais de segurança e o seu impacto, uma vez que para serem ativados requerem que as pessoas gastem dinheiro, então, neste contexto, a vulnerabilidade poderá ser considerada em termos dos recursos e do conjunto de meios disponíveis para um indivíduo se proteger. Esta capacidade de lidar com o impacto também depende de quanto ele pode ser antecipado, se é um acontecimento único ou repetido, se mais do que um choque ocorre ao mesmo tempo e se é covariante ou idiossincrático.

Ainda, Dercon (2001) discute as diferentes estratégias utilizadas pelos indivíduos e pelas famílias na gestão do risco e analisa as formas utilizadas para se protegerem. Estes mecanismos de segurança, formais ou informais, umas vezes são de antecipação ao evento e outras de sobrevivência, após a sua ocorrência. No seu estudo procura focalizar-se nas limitações das famílias no uso dessas estratégias. Também considera a importância da natureza do risco na análise das estratégias utilizadas, na dimensão do impacto e nas suas consequências. De acordo com Cohen (2000), outras características do risco são apontadas como importantes, como, por exemplo, a frequência, a intensidade, a persistência e a dimensão. Verifica-se ainda que os impactos pequenos e frequentes são mais fáceis de resolver do que os grandes e pouco frequentes. Como exemplo temos o caso das doenças crónicas, menos graves e das doenças transitórias, que têm um impacto mais gravoso.

Alguns dos mecanismos adotados pelas famílias pobres nos países em desenvolvimento, como a Etiópia, foi a partilha do risco idiossincrático e esporádico – constituição de redes informais de partilha de risco (Dercon, 2001). Claro que o risco comum não

poderá ser partilhado, uma vez que abrange toda a comunidade em simultâneo. Estas redes comunitárias de partilha de risco (constituídas pelos indivíduos de um bairro, grupo étnico ou de grupos familiares) envolvem um sistema de assistência mútua às famílias, que o autor, apesar de o considerar um mecanismo imperfeito, admite ser muito importante para as famílias mais vulneráveis.

Outro mecanismo é a procura sazonal de outras formas de rendimento ou de outras atividades, que lhes permitam, em momentos difíceis, fazer face aos problemas (diversificação). Servem também como forma das famílias procurarem precaverem-se nos bons momentos para os momentos menos bons ou de crise. Esta é uma estratégia de antecipação ao risco.

Poderiam estas formas informais de prevenção ser substituídas por mecanismos formais de proteção, como os seguros e o crédito? Neste trabalho de Dercon (2001), as soluções formais de crédito e seguros foram analisadas, mas o autor conclui que pouco contribuem para a redução dos riscos de variação do rendimento e suas consequências. Várias foram as razões apresentadas e que se prendem com problemas culturais, como a impaciência dos indivíduos em contribuir ao longo do tempo para um fundo sem terem um retorno rápido desse investimento e também por representarem, geralmente, um custo elevado. Mas, também nesta discussão sobre as capacidades de resposta dos seguros em situações de elevada vulnerabilidade ao risco, as opiniões dividem-se.

De uma forma geral os seguros, ao limitarem as perdas e as consequências negativas das catástrofes naturais, por exemplo, podem contribuir para a diminuição da pobreza e da desigualdade social (Bähre, 2010). O seguro é entendido, nesta abordagem, como forma de prevenção, de proteção.

Churchill (2006) defende que a vulnerabilidade das famílias de baixos rendimentos é um facto e que a melhor forma destas pessoas se protegerem é através do microsseguro, que permite a sua estabilidade financeira.

Beck (1986), no seu livro *“A Sociedade do Risco: rumo a uma nova modernidade”*, defende uma posição distinta e controversa ao afirmar que os riscos globais (iguais ou semelhantes em todos os países) provocados pela humanidade (o homem como a causa dos problemas), permitem e favorecem situações de desigualdade social, não podendo os seguros contribuir para a resolução destes problemas. O autor defende esta ideia com base na existência de uma nova sociedade, a sociedade industrial de risco, em oposição à sociedade industrial, onde os riscos sociais, políticos, económicos e industriais,

resultantes do desenvolvimento económico e tecnológico, tomam proporções cada vez maiores, fugindo ao controlo das instituições de proteção e controlo de risco.

Esta discussão serve de motivação para o ponto seguinte, a análise do microsseguro e do microcrédito como mecanismos formais de proteção e redução da vulnerabilidade dos mais pobres nos países desenvolvidos e em desenvolvimento.

2.2 Microsseguro

2.2.1 Conceitos de microcrédito e microsseguro

Barros e Mendonça (1997), num estudo sobre o impacto do crescimento económico na redução da pobreza, admitem que algumas políticas estão mais direcionadas para o combate à desigualdade dos rendimentos, sendo importante não só reduzir as diferenças de rendimento entre as pessoas como também as diferenças entre países. Estes autores apontam como potencial mecanismo redutor destas desigualdades a microfinança.

Para Torkestani e Ahadi (2008), a microfinança é uma oferta de serviços financeiros adequados aos mais pobres e é neste grupo de serviços que enquadrámos o microsseguro e o microcrédito, sendo este último, atualmente, o mais popular.

O empréstimo a pessoas excluídas do sistema bancário normal surgiu na Europa entre o séc. XIII e o séc. XIV, em Itália com o "*Montagne della misericordia*", que concedia empréstimos aos pobres (Nowak, 2008). Mais tarde, no séc. XIX, na Alemanha, Friedrich Wilhelm Raiffeisen iniciou um movimento de cooperativas de poupança e empréstimo, de apoio à população rural. A primeira cooperativa, fundada por ele em 1864, chamava-se *Heddesdorfer Darlehenskassenverein* (Associação de Caixas de Empréstimos de Heddesdorfer). Estas cooperativas desenvolveram-se e deram origem aos bancos mutualistas que se espalharam por toda a Europa, mas que acabaram por desaparecer ao longo do tempo.

No séc. XX, na década de 1980, o microcrédito surge como uma inovação social e, desta vez, nos países em desenvolvimento. Tendo como objetivo reduzir a pobreza e o desemprego, o microcrédito consiste na realização de microempréstimos financeiros, permitindo aos mais pobres montar pequenos negócios (microempresas) ou expandir os já existentes (Yunus, 2011). O *Grameen Bank*, no Bangladesh, fundado no início dos

anos 1980, foi a primeira instituição nesta área, tendo sido Mohammad Yunus o seu fundador e impulsionador.

O microcrédito, com origem no Bangladesh, espalhou-se por todo o mundo e a sua importância na redução da pobreza tem sido reconhecida. Hoje, há milhões de famílias abrangidas pelo microcrédito à escala mundial (Ahmed, 2009).

Com origem nos países em desenvolvimento, o microcrédito só mais tarde foi aceite e implementado na Europa Ocidental. As razões para este facto prendem-se, por um lado com o número de clientes, que deve ser elevado para reduzir o risco e permitir estabelecer um sistema de crédito solidário - na Europa esse número é consideravelmente inferior. Por outro lado, estão os custos: os bancos dos países industrializados apresentam custos superiores e um dos fatores são os salários, substancialmente mais elevados. Também as microempresas na Europa Ocidental estão sujeitas, como qualquer outra empresa, a regulamentação, impostos e encargos mais elevados do que acontece nos países menos desenvolvidos (Nowak, 2008).

O microcrédito tem hoje um papel muito importante no crescimento, emprego e coesão social. No crescimento porque influencia a oferta - mais bens e serviços no mercado fornecidos pelas microempresas - assim como a procura, na medida em que aumenta o rendimento. Ao reduzir o desemprego, reduz a despesa pública sob a forma de subsídios ao desemprego, que vão tendo cada vez mais um peso considerável nas economias ocidentais (Nowak, 2008). A autora defende que o papel do microcrédito não é só o financiamento, mas é simultaneamente uma forma de promover a confiança e a inclusão social. Castillo (2008) considera igualmente que o microcrédito oferece um conjunto de ensinamentos, experiência, que, de outra forma, não seria possível aos mais pobres adquirirem. Permite que as pessoas abrangidas contactem com outro tipo de problemas, adquiram confiança, facilitando-lhes o contacto com o dinheiro e ensinando-as a gerirem as suas microempresas. Assim, as instituições de microfinanças (IMFs) tornaram-se uma ferramenta privilegiada no combate à pobreza nos países em desenvolvimento. De acordo com Castillo (2008), existem dois tipos de atuações ou de programas. Uns têm como único objetivo a poupança e o crédito, mas há outros que fornecem outros serviços como o apoio à saúde, ao planeamento familiar, à organização da produção e da distribuição, em suma, serviços que vão preparar os pobres e ajudá-los a melhorarem as suas condições permitindo uma melhor integração na sociedade. Estes programas de microcrédito são destinados àqueles que não têm acesso a empréstimos

institucionais de bancos comerciais ou outras instituições, os pobres, com baixos rendimentos, mas que têm a capacidade de realizar atividades que podem possibilitar o aumento dos seus rendimentos. O público-alvo do microcrédito não é constituído pelos mais pobres, mas por aqueles que, chamados de "empreendedores pobres", diferem dos outros, considerados incapazes de realizar atividades económicas, devido ao grau de pobreza em que se encontram, e que devem ser assistidos por outros programas sociais (Castillo, 2008).

Tal como o microcrédito, também o microsseguro é um instrumento de inovação social no combate à pobreza. Este é definido como a proteção contra riscos específicos de um segmento da população composto por microempresários (pequenos agricultores, mulheres e pessoas de baixo rendimento), que pode ser feita através de instituições formais e/ou informais, sendo uma ferramenta de proteção social. Os produtos de microsseguro estão geralmente associados à micropoupança e ao microcrédito, sendo, no entanto, o serviço menos desenvolvido das microfinanças (Torkestani e Ahadi, 2008). Mas, outras definições vão mais além e acrescentam que a contrapartida é o pagamento de prémios regulares, proporcionais à probabilidade e ao custo do risco envolvido (Churchill, 2006). O conceito de microsseguro, assim definido, permite, em linhas gerais, enunciar as suas principais características (o público-alvo, o tipo de oferta e a contraprestação), o enquadramento e as formas de distribuição, formal ou informal. Caracterizar o público-alvo, como sendo constituído pela população de baixo rendimento, obriga a pensar até que ponto devem as pessoas ser consideradas suficientemente pobres para que a sua proteção possa ser considerada no âmbito do microsseguro. A resposta a esta questão difere conforme o país, mas estão geralmente compreendidos nesta situação aqueles que são ignorados como objetivo comercial final e, por vezes, até ignorados por esquemas de segurança social, sendo a sua finalidade aculturar as pessoas, faze-las sair das classes mais baixas e subir na pirâmide social, aumentando, assim, a base de consumo (Churchill, 2006). Esta opinião é muito semelhante à defendida por Prahalad (2004), indicada na secção anterior sobre a pobreza.

Este conceito de microsseguro tem vindo a ganhar popularidade em todo o mundo, porque, enquanto o microcrédito ajuda as pessoas a crescer economicamente, permitindo-lhes sair dum estado de pobreza, o microsseguro procura tornar esse crescimento sustentável impedindo-as de regressar a essa situação. O microcrédito e o

microseguro estão ligados pelo objetivo de integrarem, no consumo e no bem-estar, as populações menos favorecidas. Esta ligação permite que o microseguro seja, frequentemente, vendido por organizações de microcrédito, oferecido em conjunto com empréstimos, procurando assim reduzir o risco de crédito, por exemplo, ou também como um serviço adicional (Lloyd's, 2009).⁵

A definição geral de microseguro traduz uma grande semelhança com a definição de seguro normal, sendo a principal diferença baseada na novidade da sua relação com a inserção social (Churchill, 2006). Num sistema ideal, todos os indivíduos pagam prémios e os pagamentos dos indivíduos mais saudáveis, por exemplo, equilibram o custo dos serviços utilizados pelos indivíduos doentes. Este é o princípio geral do seguro; a sua viabilidade depende do volume de participantes que compartilham o risco, sendo a mutualidade dos seguros, também aqui, um fator muito importante (Torkestani e Ahadi, 2008).

Mas, apesar das semelhanças, verifica-se que o microseguro não é apenas uma versão reduzida do seguro normal e o problema da seleção dos riscos e da mutualização são importantes na análise da implementação deste serviço de microfinanças (Torkestani e Ahadi, 2008).

Alguns estudos foram efetuados tendo como base de partida as grandes linhas de orientação de Churchill (2006), o primeiro grande estudo efetuado sobre esta matéria. Segundo este, para uma implementação eficaz do microseguro é necessário ter: visão estratégica, imaginação e coragem. A entrada do seguro para este nicho de mercado diferencia-se dos demais no que respeita à sua dependência de seleção de produtos, serviços e processos convenientes para se tornar lucrativo, observando-se que o prémio deverá ser baixo e com uma boa administração de risco.

Os principais obstáculos a serem superados são:

- os canais de distribuição;
- a regulamentação;
- a supervisão;
- a simplificação de exigências;

⁵ O *Lloyd's of London* é um mercado de seguro e resseguro britânico, diferente dos outros resseguradores porque não é nem segurador nem uma corporação, funciona como um local de encontro onde os operadores financeiros (ou *members*), sejam indivíduos (tradicionalmente denominados como *names*) ou corporações, se encontram para decidirem sobre a aceitação de riscos e tipos incomuns de coberturas.

- a necessidade explícita de mecanismos de solvência;
- a maior apropriação na linguagem com o consumidor.

Esta teoria de Churchill (2006) foi confirmada por Torkestani e Ahadi (2008) quando efetuaram o estudo da implementação do microsseguro no Irão. Para estes autores, os produtos e processos devem ser completamente redesenhados para atender às características e preferências da população alvo, com baixo rendimento, devendo ser dada especial atenção a algumas questões que podem implicar alterações na estrutura da organização:

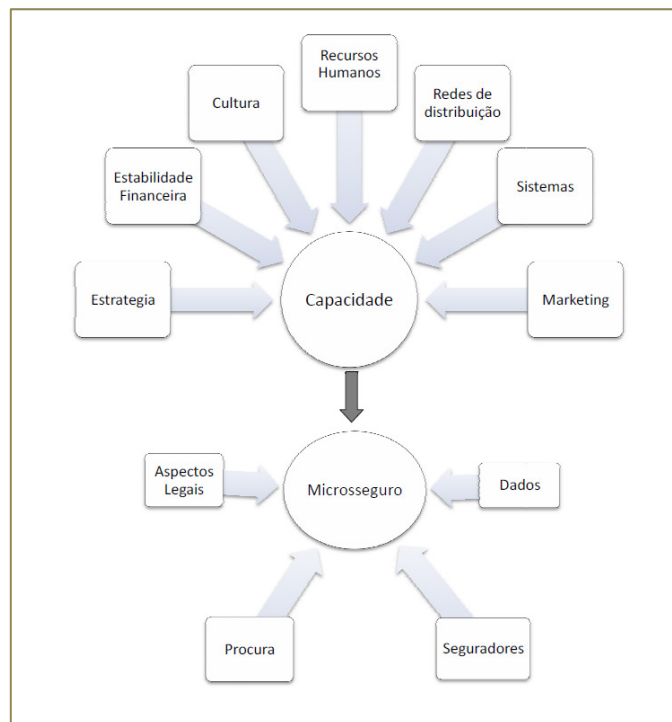
- os recursos humanos - os colaboradores envolvidos devem ter uma compreensão detalhada e estar comprometidos com o negócio. São eles que estabelecem a relação com os clientes, quando dão informações e vendem os produtos. A introdução de um novo produto pode ser comprometida se os colaboradores forem resistentes à mudança.
- a cultura organizacional - o sucesso no desenvolvimento e lançamento de um novo produto requer uma cultura onde a comunicação e o controlo sejam pontos fortes da empresa. A comunicação é importante para envolver a equipa no processo de desenvolvimento e o controlo deve ser rigoroso para minimizar o risco de fraude.
- a estabilidade financeira - é necessária para poder controlar a seleção adversa, o risco moral e os outros riscos do seguro.⁶
- as redes de distribuição - os novos produtos devem, sempre que possível, ser integrados nas atividades normais da organização, para que não sejam necessárias novas estruturas e pessoas. Uma forma de realizar o objetivo é vincular a oferta destes seguros com um crédito já existente ou um produto de poupança (microcrédito e micropoupança). A estrutura organizacional é também um problema a considerar: as estruturas descentralizadas são normalmente mais sensíveis aos problemas do cliente, enquanto as estruturas centralizadas muitas vezes apresentam um melhor controlo, sendo que, se o controlo é forte, pode ser preferível, neste caso, um sistema descentralizado.

⁶ A seleção adversa descreve uma situação de assimetria de informação anterior à assinatura do contrato de seguro, enquanto no risco moral a assimetria de informação surge depois de o contrato ter sido assinado. A seleção adversa poderá colidir com a política da empresa no que respeita às regras de subscrição Murray (2011).

- os sistemas - a introdução destes seguros pode causar perturbações que exigem adaptações em toda a organização. Em particular na capacidade do financiamento, na necessidade de monitorizar as receitas e despesas do produto e também na necessidade de isolar reclamações e reservas de contingência. Os sistemas de informação devem ser eficazes para permitirem, também, avaliar o desempenho do produto.
- o marketing – sem haver necessidade do produto por parte dos clientes é impossível haver sucesso. A empresa deverá, em primeiro lugar, fazer pesquisa de mercado, analisar a procura e só depois desenvolver uma oferta adequada. As equipas de venda devem ser sensibilizadas e formadas. As mensagens de marketing devem ser fortes e capazes de transmitir aos clientes que o produto satisfaz as suas necessidades.

Assim, para que a implementação do microsseguro funcione, dever-se-á ter em atenção a capacidade da empresa, os dados disponíveis, os aspetos legais e o mercado - procura e concorrência (Torkestani e Ahadi, 2008). A Figura 1 mostra como estas relações foram estabelecidas neste modelo.

Figura 1 – Modelo de pesquisa do microsseguro



Fonte: adaptado de Torkestani e Ahadi (2008).

Também noutros estudos, como os efetuados por Lloyd's e Churchill (2006), o aspeto técnico do microsseguro, o desenho dos produtos, os intervenientes nos processos e as suas relações são fatores muito importantes, bem como o problema da sustentabilidade. Importa perceber não só até que ponto o microsseguro se mostra eficaz como um mecanismo redutor da pobreza, mas também qual tem sido o resultado para os seguradores que se lançam nesta área da atividade inovadora.

Kalra (2010) enuncia as principais diferenças entre o microsseguro e o seguro normal, que, tal como encontramos em estudos anteriores (e.g. Churchill, 2006; Torkestani e Ahadi, 2008), são: o reduzido valor dos prémios, os limites de cobertura, os recursos, a distribuição, os procedimentos administrativos e o público a que se destinam. Aponta, igualmente, como elementos “core” os princípios do seguro (mutualidade), a acessibilidade, a adequabilidade, a flexibilidade e a simplicidade e identifica como principais os riscos:

- de saúde, doença, acidentes e deficiência, que podem originar elevadas despesas nos tratamentos médicos e nos custos indiretos, como perda de rendimento;
- os relacionados com o ciclo de vida, como a morte de um familiar, o chefe de família por exemplo, levando os restantes membros da família a condições mais gravosas de pobreza, porque muitas vezes as fontes alternativas de rendimento são limitadas;
- de velhice e de reforma, porque as famílias pobres podem também não estar preparadas para os enfrentar;
- o risco financeiro, que tal como a deterioração das culturas, morte do gado ou perda de propriedades ou dos negócios, podem afetar significativamente os rendimentos;
- catastróficos, como tempestades, inundações, maremotos ou tremores de terra, que terão como consequência graves danos económicos, generalizados, que afetam a subsistência dos indivíduos de baixos rendimento.

O autor procura fazer um enquadramento do microsseguro e considera que os grandes desafios para os seguradores são:

- promover uma cultura do seguro entre as populações pobres;
- desenvolver um modelo sustentável, de baixo custo de operação, aproveitando canais de distribuição inovadores e novos procedimentos administrativos;

- adotar regulamentos que facilitem o desenvolvimento do mercado de microsseguro;
- incentivar a participação ativa das várias partes interessadas, incluindo os seguradores, resseguradores, ONG (Organizações Não Governamentais)⁷ e o governo.

Kalra (2010) acrescenta que o objetivo do microsseguro é diferente para cada uma das diferentes partes interessadas: seguradores, governo e organizações sociais. Para os governos e responsáveis políticos, o microsseguro é uma maneira de garantir um crescimento inclusivo e de apoiar a subsistência de um segmento vulnerável da sociedade; para as organizações sociais e de desenvolvimento, o microsseguro funciona como uma ferramenta eficaz para ajudar a reduzir a pobreza; para os seguradores e outros participantes do mercado é uma oportunidade de explorar novos segmentos de mercado, apoiar o crescimento económico e o seguro dos mercados emergentes.

Se as organizações operarem com margens extremamente reduzidas, a sustentabilidade tornar-se-á um problema sério. O desenvolvimento de qualquer setor depende da sua sustentabilidade a longo prazo e, para garantir o crescimento e desenvolver soluções sustentáveis, as organizações devem procurar, desde o início, conceber esquemas que lhes permitam alcançar os objetivos socioeconómicos e comerciais. Devem identificar novos mercados que permitam o crescimento de futuros negócios, sendo que os mercados emergentes oferecem enormes oportunidades nesta área (Kalra, 2010).

A adequabilidade da oferta de microsseguro tem sido referida com uma das principais preocupações na implementação do microsseguro. O vida-crédito aparece impulsionado não só pela simplicidade, mas também por um forte *push* das instituições de microfinanças no sentido de agrupar a proteção da vida com o microcrédito. No entanto, este produto fornece proteção limitada às famílias pobres, sendo que, os seguradores oferecem e estudam, cada vez mais, produtos com uma proteção mais abrangente de vida e/ou propriedade e que ajudam a mobilizar a poupança. Os produtos saúde e agrícola são produtos altamente relevantes para esta população, no entanto, também são mais complexos em termos de *design*, preços e administração. A inovação no *design* do

⁷ ONG – Organizações não-governamentais - outros tipos de organizações que podem desenvolver e explorar o microsseguro - os sindicatos, as federações (grupos federativos) e as instituições de microfinanças.

produto, a distribuição e a tecnologia são importantes para melhorar a sua viabilidade (Kalra, 2010).

Já na opinião de Churchill (2006) o microsseguro de vida, por exemplo, tende a oferecer coberturas como auxílio de funeral e até mesmo algumas ações de suporte financeiro à família, no caso da morte do segurado, como o fornecimento de cabazes básicos ou o pagamento de despesas correntes, tais como eletricidade e gás, durante um determinado período de tempo.

Concluindo, os autores são unânimes em considerar que o grande fator positivo do microsseguro é levar para a população de baixo rendimento a consciência de que também ela é público-alvo dos seguradores e que o forte crescimento das vendas de seguros, mais especificamente, dos produtos com prêmio baixo, deve inspirar os seguradores, as instituições financeiras e governos na criação do microsseguro (Churchill, 2006).

Kalra (2010) conclui ainda que, no segmento de pobreza extrema, o microsseguro pode não ser viável, sendo necessário o suporte governamental e projetos de parceria entre o setor público e o privado, que podem ajudar a melhorar a viabilidade dos produtos de microsseguro.

2.2.2 A aplicação do microsseguro nos países em desenvolvimento

O microsseguro desafia os seguradores a encontrarem uma forma rápida, barata e simples de dar segurança a pessoas com poucos rendimentos. Apesar de se verificar que atualmente os lucros para os seguradores deste tipo de negócio são pequenos, existe potencial para que, no futuro, o retorno seja significativo. No entanto, são apontados outros benefícios para os seguradores, que vão desde o desenvolvimento de políticas inovadoras na construção de uma marca à construção de um mercado em países pouco desenvolvidos (Lloyd's, 2009).

No trabalho de Churchill (2006) é defendido que o mercado de microsseguro é grande e que todos os *stakeholders* - seguradores, agentes e segurados - têm muito a ganhar com este mercado se o servirem bem. A experiência do microsseguro demonstrou que, quando este foi bem implementado, ou seja, quando as coberturas foram as apropriadas, acessíveis e bem compreendidas, foi conseguido o sucesso, o que, de acordo com o autor, aconteceu nos países em desenvolvimento. O microsseguro reduziu o risco e a vulnerabilidade nas vidas dos pobres, permitindo-lhes mudar os comportamentos

reativos para proactivos e os seus planos para o futuro. O esgotamento dos mercados dos países desenvolvidos obrigou os grandes grupos seguradores e resseguradores multinacionais a desenvolverem novas estratégias de atuação em termos mundiais. O foco foi redirecionado para os países emergentes e a principal ferramenta para a conquista desses novos mercados foi o microsseguro. Assim, Churchill (2006) considera que o microsseguro lança novos desafios, mas que para funcionar é necessário que as empresas tenham em consideração alguns procedimentos, como, por exemplo, simplificar os contratos de seguro, regulamentar os novos produtos da forma mais simples possível e procurar o modelo ideal a seguir.

Neste estudo sobre o microsseguro nos países em desenvolvimento verificou-se que em algumas nações, tais como a China e a Índia, as coberturas voltadas para as camadas mais pobres da população apresentam resultados surpreendentes. No mercado chinês, a *China Life Insurance Company Limited*, especializada em seguros populares,⁸ fatura, por ano, cerca de US\$ 11 mil milhões, e é a maior empresa do país, com uma fatia de 44% da faturação global. Na Índia, o microsseguro e o microcrédito são usados como instrumentos da política governamental de inserção social, sendo o microsseguro um complemento de outros serviços financeiros e sociais. Em África, em países como o Uganda e o Malawi, os seguradores distribuem cartões eletrónicos aos pobres que têm seguro para confirmar a sua identidade e comprovar o pagamento do prémio. Nas Filipinas, para reduzir custos operacionais e viabilizar a cobrança, as empresas permitem que os clientes realizem os seus pagamentos através de canais alternativos, como os telemóveis.

Akotey e Gemegah (2011), no estudo que efetuaram sobre a procura de produtos de microsseguro no Ghana, constataram alguns problemas. Em 1980 os seguradores procuraram entrar no mercado com produtos de microsseguro, mas alguns problemas, especialmente com a cobrança dos prémios, levou a que esta iniciativa não tivesse sucesso. Atualmente, e como consequência disto, a oferta do microsseguro é baixa no Ghana. Segundo os autores, será necessário encontrar um modelo de implementação

⁸ Na literatura encontramos a designação de seguro popular como sinónimo de microsseguro. O seguro, no séc. XIX e início do séc. XX, também era, por vezes, assim denominado. Esta denominação ainda é utilizada quando estes produtos, destinados às classes mais desfavorecidas são comercializados por outras entidades como associações corporativas e mútuas. Isto verifica-se em alguns países. Espanha e Portugal são exemplo disso. O produto mais comumente assim comercializado é o seguro de funeral.

que permita aumentar a procura, passando, por exemplo por um estudo mais aprofundado das necessidades das pessoas de baixo rendimento. Para resolver o problema das cobranças e pagamento dos prémios propõem a introdução de um sistema de pagamento flexível.

Há ainda outros aspetos importantes a que os autores dão especial atenção como, por exemplo, o grau de confiança das pessoas, especialmente no que se refere ao pagamento das indemnizações. As empresas devem ser expeditas na regularização dos sinistros e pagamento das indemnizações. Um bom serviço nesta área ajudará a captar a confiança dos segurados. Relevam também a importância de uma política de formação e informação sobre o microsseguro, pois o desconhecimento do conceito de seguro e do seu funcionamento leva a uma opinião negativa deste produto e dificulta a sua penetração no mercado. Mas, apesar de todas estas observações, os autores acreditam existir um mercado potencial para o microsseguro e dizem que os habitantes do Ghana mostram um interesse significativo por estes produtos.

Bähre (2010) estudou os seguros e as suas implicações nas populações mais pobres da África do Sul. Neste país os produtos de microsseguro têm sido direcionados, principalmente, para a população não branca e da classe média baixa. O autor dá especial atenção às redes de distribuição, referindo que a questão fundamental está “nos efeitos do seguro sobre as redes sociais e sobre as relações entre os mediadores de seguros, os clientes e os seus dependentes” (Ibid., p. 467), sendo o principal problema das empresas seguradoras não os riscos, mas os custos das apólices. O autor explica que as apólices pequenas têm uma carga administrativa igual à do seguro normal (custos fixos), que dificultam a possibilidade de uma oferta adequada às pessoas de baixo rendimento, por não poderem ser minorados. Assim, a solução encontrada pelas empresas foi atuar na redução dos custos de distribuição (custos variáveis), de forma a conseguirem praticar prémios mais baixos. Para tal, contrataram pessoas das classes mais desfavorecidas, a quem deram formação, para serem os novos mediadores destes produtos. Esta solução tinha dois objetivos: ser mais fácil entrar no mercado e reduzir os custos.

A comissão a pagar a estes mediadores era inferior ao valor praticado com as redes de mediação normais e estava condicionada a rigorosos objetivos pré-definidos de vendas. O contrato de mediação também obrigava a um período de permanência na empresa de um ano. Estas cláusulas, que se constatou serem difíceis de cumprir, originaram

situações gravosas para os vendedores, arrastando-os para um nível de vida inferior ao anterior e de maior pobreza. Esta experiência na África do Sul levou o autor a ter uma opinião negativa sobre a implementação deste serviço, chegando mesmo a afirmar que “os seguros, ao contrário do que poderíamos esperar, podem vir a contribuir para a desigualdade e para agravar os riscos a que os mais pobres, em particular, estão expostos” (Bähre, 2010, p. 483).

O microsseguro na Índia, objeto de muitos estudos e considerado um caso de sucesso, tem sido apresentado como uma solução importante na proteção dos mais desfavorecidos em 2004, após a destruição provocada pelo tsunami, que arrastou muitas famílias para uma situação abaixo da linha de pobreza. As empresas privadas, as organizações comunitárias (ONGs, as instituições de microfinança e cooperativas) e o governo trabalham atualmente em conjunto com o objetivo de proteger financeiramente as populações de novas catástrofes (Churchill, 2006). A convergência de alguns fatores, como a privatização do mercado de seguros, que começou no final dos anos 1990 e implicou o aparecimento de algumas empresas de seguros, a exigência que as empresas tenham uma parte dos seus portefólios nos sectores rural e social e o apoio governamental, contribuíram para a expansão do microsseguro na Índia. Também no Brasil, na Colômbia e no Quênia, as associações nacionais de seguro estão envolvidas nesta questão, procurando soluções de microsseguro adequadas às suas realidades (Churchill, 2006).

As soluções, assim como os riscos enfrentados, são diferentes de país para país e nem sempre são claramente casos de sucesso. Mosley (2001) efetuou um estudo sobre o desempenho das microfinanças na Bolívia e o seu impacto na redução da pobreza. O autor analisa as microfinanças, considerando o microsseguro associado ao microcrédito. Na sua abordagem, o autor conclui que este setor (de microfinança) tem desempenhado um papel importante e que as ações se centraram num maior esforço na mobilização da poupança rural, na remoção dos limites mínimos dos empréstimos e na introdução de mecanismos apropriados de seguro. Fazendo uma comparação com outros mecanismos utilizados na redução da pobreza,⁹ conclui que este sector, apesar de representar um papel importante na redução da pobreza, onde tem sido bem-sucedido, não tem sido tão eficaz nas camadas mais pobres da população, as de extrema pobreza, circunscritas às

⁹ Estratégias governamentais como, por exemplo, saúde e educação primárias e construção de estradas rurais.

áreas rurais. Mas, afirma que na Bolívia a criatividade em torno destes mecanismos é comparável ao que tem acontecido no Bangladesh e na Índia, superando ainda o que tem sido feito noutros países.

Este segmento de mercado é ainda pouco explorado e os seguradores com ofertas para o microsseguro não estão a servir apenas as necessidades de proteção do risco, mas também a procurar criar um forte valor da marca, construir grandes bases de clientes e apoiar o crescimento económico (Kalra, 2010). A Ásia, com cerca de 70% da população pobre do mundo, é o maior mercado de microsseguro. O microsseguro tem crescido rapidamente neste continente, particularmente na Índia e no Bangladesh, enquanto novas iniciativas estão a ser ainda observadas noutros mercados chave, como na China e nas Filipinas. A África constitui um mercado vasto e pouco explorado, com um enorme potencial de crescimento. Também foi observado um crescimento forte na América Latina, particularmente no Brasil, México, Peru e Colômbia. Na Europa Central e Oriental o crescimento tem sido mais lento.

Da literatura analisada podemos concluir que o microsseguro apesar de ser um serviço recente, sem história e experimentação suficientes, parece estar a dar resposta aos problemas da pobreza nos países menos desenvolvidos ou em desenvolvimento. No entanto, todos os autores concordam que há ainda problemas importantes a resolver. A Tabela 1, na página seguinte, é uma síntese das diferentes abordagens estudadas sobre o microsseguro nos países em desenvolvimento.

Na próxima subsecção vamos analisar o microsseguro no contexto dos países desenvolvidos.

Tabela 1 – Síntese dos estudos de microsseguro

Autor (ano)	Países estudados	Riscos identificados como riscos chave	Oferta / produtos	Conceito de microsseguro	Recomendação para uma oferta de microsseguro	Diferenças entre microsseguro e seguro normal	Resultados
Mosley (2001)	Bolívia		Poupança Rural e apoio ao crédito.	Associado ao microcrédito, desempenha um papel importante como redutor da pobreza.	Criatividade na construção dos produtos. Adequabilidade dos produtos.	Desenho dos produtos. Criatividade.	Para o segmento de extrema pobreza, mais centralizada nas áreas rurais, o microsseguro pode não ser viável.
Craig Churchill (2006)	Índia, Bangladesh, China, Uganda, Malawi e Filipinas	Agrícola Crédito, Vida Doença	Vida; Crédito; Funeral; Agrícola; Bens e propriedade.	Proteção para a população de baixo rendimento contra riscos específicos, tendo como contrapartida o pagamento de prémios regulares, proporcionais à probabilidade e ao custo do risco envolvido. Mecanismo de inserção social.	Canais de distribuição; regulamentação; supervisão; simplificação; mecanismos de solvência; apropriação da linguagem; prémios reduzidos.	Reduzido valor dos prémios; Limites de cobertura; Recursos; Distribuição; Procedimentos administrativos; Público a que se destina.	O microsseguro é viável e existe mercado para o mesmo. O microsseguro vai elevar as pessoas na pirâmide social.
Torkestani e Ahadi (2008)	Irão		Produtos associados à micropoupança e ao microcrédito.	Proteção contra os riscos de um segmento da população composto por microempresários.	Seleção dos riscos e a mutualização. Produtos e processos redesenhados e adequados. Recursos humanos; cultura organizacional; estabilidade financeira das empresas; redes de distribuição, sistemas; marketing .	Reduzido valor dos prémios; Limites de cobertura; Recursos; Distribuição; Procedimentos administrativos; Público a que se destina.	O princípio geral do seguro - a mutualidade – é importante para a sustentabilidade das empresas.
Lloyd's (2009)	N/a			Mecanismo redutor da pobreza.	Adequabilidade dos produtos. Pagamento flexível – fracionamento. Confiança. Pagamento das indemnizações. Política de formação e informação.	Inovação no design distribuição tecnologia	O microsseguro desafia o seguradores a voltarem às suas raízes e a encontrarem uma forma rápida, barata e simples de dar segurança a pessoas com parcos rendimentos. Apesar de se verificar que, atualmente, os lucros para os seguradores são pequenos, existe potencial para que, no futuro, o retorno seja significativo.
Kalra (2010)	N/a	Saúde, doença, acidentes e deficiência Ciclo de vida - morte de familiar, funeral; Velhice e reforma Risco financeiro Riscos catastróficos	Vida; Crédito; Poupança; Funeral; Propriedade; Saúde; Agrícola.	Proteção para a população de baixo rendimento contra riscos específicos, tendo como contrapartida o pagamento de prémios regulares, proporcionais à probabilidade e ao custo do risco envolvido. Mecanismo de inserção social.	Princípios do Seguro; Acessibilidade; Sustentabilidade; Adequabilidade; Flexibilidade; Simplicidade.	Reduzido valor dos prémios. Limites de cobertura; Recursos; Distribuição; Procedimentos administrativos; Público a que se destina.	Para o segmento de extrema pobreza o microsseguro pode não ser viável, sendo necessário suporte governamental e projetos de parcerias entre os sectores públicos e privado; Problema da sustentabilidade a longo prazo.
Bähre (2010)	África do Sul				Custos das apólices - (custos de produção). Redes de distribuição.	Diminuição nos custos das apólices.	O microsseguro pode contribuir para a desigualdade e agravar os riscos.
Akotey e Gemegah (2011)	Ghana				Adequabilidade dos produtos; Pagamento flexível – fracionamento; Confiança; Pagamento das indemnizações; Política de formação e informação.		A taxa de penetração é pequena, mas os autores acreditam que existe mercado e interesse das pessoas no microsseguro.

N/a: não aplicável.; Elaboração própria

2.2.3 O Microsseguro nos países desenvolvidos

Nas secções anteriores o microsseguro foi definido como um serviço de proteção contra uma variedade de riscos diferentes, doenças, lesões acidentais, morte e perda de propriedade, qualquer risco que seja segurável, que seja barato e acessível às famílias de baixo rendimento (e.g. Churchill, 2006; Kalra, 2010), que pode cobrir um único risco (por exemplo vida) ou que pode ser um produto composto por várias coberturas, que não se encontra relacionado com o tamanho do segurador, pois embora alguns sejam pequenos e informais, existem exemplos de empresas muito grandes como a AIG Uganda, Delta Life no Bangladesh, Zurich na Bolívia neste segmento (Churchill, 2007), sendo que também, pode ser compatível com vários canais de distribuição. Os seguradores, para conseguirem chegar perto das famílias pobres, estabelecem parcerias com aqueles que têm já operações financeiras no mercado de baixo rendimento, sendo o acordo mais comum o que é estabelecido com as IMFs, fornecedores de serviços de poupança e de crédito (Churchill, 2007).

Outro aspeto importante a focar nesta análise está relacionado com os diferentes tipos de operadores, informais (as pequenas comunidades, as mútuas, as cooperativas, bem como sociedades de economia mista) ou formais (seguradores de propriedade do governo ou privadas). Nos países desenvolvidos são os operadores informais, as associações de proteção social ou mútuas, que encontramos a desenvolver e a oferecer o microsseguro.

A falta de estudos científicos sobre o microsseguro nos países desenvolvidos evidencia que o termo recente de “microsseguro” é utilizado, normalmente, para os países em desenvolvimento. No entanto, nos países desenvolvidos, nomeadamente nos europeus, a oferta de produtos específicos para as pessoas mais pobres tem sido desenvolvida e distribuída por entidades informais – as associações mútuas (Coydon e Molitor, 2010), sendo os mais oferecidos Vida, Poupança, Saúde, Acidentes Pessoais (normalmente em parceria com seguradores ou corretores) e Funeral.

Murray (2011) fez uma análise da assimetria de informação (risco moral e seleção adversa) no microsseguro de saúde e das medidas defensivas adotadas. Estes seguros foram desenvolvidos por cooperativas mútuas para os trabalhadores pobres, nos Estados Unidos. O autor chama a estes fundos, que tiveram origem no início do séc. XX, de microsseguro. Afirma que as associações voluntárias de beneficência ao emprego,

Voluntary Employee Beneficiary Associations, recentemente aprovadas e que se basearam em sociedades mútuas, são hoje consideradas a maior rede extra governamental de seguro de saúde no mundo.

O movimento mutualista apareceu e desenvolveu-se na Europa no decurso da primeira revolução industrial como reação às condições de vida precária das classes trabalhadoras, sobretudo na indústria, face aos inúmeros riscos a que estavam sujeitas, designadamente na doença, na invalidez e na sobrevivência dos seus familiares mais diretos. O mutualismo surgia com a forma de seguro social fundado na voluntariedade e no livre associativismo e destinava-se a cobrir um conjunto de riscos – doença ou outro qualquer tipo de incapacidade para o trabalho, velhice, morte, sobrevivência, abarcando profissões e camadas sociais diversas, com dificuldades perante essas situações adversas. (Rosendo, 1996, pp 236). O modelo “mútua” incorpora as dimensões sociais e comerciais do microsseguro. Mútuas ou mutualismo associativo constitui uma forma de organização social para atingir, em conjunto, objetivos (cobertura de riscos sociais e satisfação de necessidades sociais) que não se conseguem alcançar individualmente. É possível com o esforço e recursos de muitos, através de um processo cooperativo de ajuda e benefício (Pitacas, 2006).

O número de pessoas consideradas como pobres tem aumentado nos últimos anos, e consequentemente, também a exclusão social tem proliferado. Esta é a realidade verificada nos países desenvolvidos e a atual situação de crise económica tem contribuído para o seu agravamento (Comissão Europeia, 2010).¹⁰

A necessidade de mudança de paradigma económico e social tem contribuído para que, cada vez mais, se procurem formas inovadoras de estar no mercado, o que tem conduzido a um maior apoio a empresas de menor dimensão, às pequenas e médias empresas e às microempresas, consideradas como essenciais para ajudar a promover o emprego e a renovação das economias (Mateus, 2009). Para a autora existe assim uma clara oportunidade para o crescimento e desenvolvimento das microfinanças, microsseguro e microcrédito.

No próximo capítulo detalhamos as opções metodológicas adotadas neste estudo.

¹⁰ Segundo o relatório da Comissão Europeia (2010, p. 2), em 2008, mais de 80 milhões de pessoas em toda a União Europeia viviam abaixo do limiar de pobreza; este número é superior ao da população do maior Estado-Membro e corresponde a 16,5% de toda a população da UE. As mulheres representam mais de metade deste grupo e 20 milhões são crianças.

3 Metodologia

3.1 Breve introdução

A investigação em ciências sociais faz uso de um vasto conjunto de métodos de recolha e tratamento de dados, quer de cariz qualitativo quer quantitativo. Depois de identificar uma questão e de decidir sobre os objetivos da investigação, há necessidade de selecionar os métodos e técnicas apropriados para levar a cabo a investigação - as técnicas de recolha de dados (como a entrevista ou a observação e questionário) e de análise (como a análise de conteúdo ou a análise quantitativa da informação). Yin (1994) refere que quando o conhecimento do problema em análise se encontra numa fase inicial e as questões são colocadas em termos de “como” e “porquê”, a abordagem metodológica a seguir deverá ser mais exploratória e explanatória do que descritiva, e por isso, mais qualitativa do que quantitativa. Cavalli (1996), citado por Serapioni (2000, pp.190), defende que uma análise quantitativa necessita, por vezes, de novas análises qualitativas: “a contraposição entre qualitativo e quantitativo torna-se matizada e a integração inevitável, sendo os métodos qualitativos tão rigorosos quanto os quantitativos”. Qualquer método requer um conjunto de regras e procedimentos, que permitem controlar os componentes subjetivos da interpretação.

Do ponto de vista epistemológico, nenhuma das duas abordagens, qualitativa e quantitativa, é mais científica do que a outra. Trata-se de duas abordagens com características distintas e ambas dentro do método científico (Minayo e Sanches, 1993).

O enquadramento teórico efetuado na análise do microsseguro e da sua implementação mostrou que este serviço inovador de microfinança ainda está numa fase embrionária e que os dados associados ainda são reduzidos, especialmente nos países desenvolvidos.

Os diferentes estudos de caso analisados e a metodologia utilizada em cada um deles estão sintetizados na Tabela 2, que revela o uso de diferentes modelos de análise quantitativa.

Tabela 2 – Metodologia – *case studies* estudados

Autor	País	Tipo de análise	Objetivo e/ou dimensões em análise	Amostra	Tipo de questionário	Modelo de análise adotado	Resultados e principais conclusões
Mosley (2001)	Bolívia	Quantitativa (questionário); Qualitativa (focus group; entrevistas).	<u>Objetivo</u> : estudar o impacto das microfinanças no rendimento das famílias. Dimensões: rendimento; recursos; vulnerabilidade e as correlações entre elas.	Clientes de 4 instituições de microfinanças na Bolívia: Banco sol=45 ProMujer= 20 Prodem= 40 Sartawi= 15.	Questionário diferente para cada instituição. Focus Group e entrevistas para confirmação dos dados obtidos.	Análise fatorial.	Em todas as instituições verificou-se um impacto positivo sobre o rendimento dos pobres, mas o sinal era negativo nas famílias consideradas em extrema pobreza. Para reduzir a pobreza: maior esforço na mobilização da poupança rural, remoção dos limites inferiores do empréstimo e a introdução de mecanismos de seguro apropriado – microsseguro.
Torkestani e Ahadi (2008)	Irão	Quantitativa (questionário).	<u>Objetivos</u> : estudar a procura e a oferta de microsseguro no Irão (formal e IFM) e as respetivas contribuições. Dimensões: capacidade e competência da empresa; confirmação da existência de mercado; informação sobre potenciais concorrentes; aspeto legal; acesso aos dados.	Um grupo de 30 pessoas, gestores de topo em 15 instituições de microfinanças (bancos, finanças, instituições de crédito e de seguros). 24 Empresas: 20 Seguradores; 2 Corretoras de seguro e resseguro; 2 Resseguradores.	Modelo composto por 34 questões, escala de Likert de 5 pontos.	Modelo Cronbach; Modelo Qarzol-Hasane; Análise de regressão.	Os seguradores devem entrar neste campo de negócios de forma incremental e investir neste domínio particular. Além do resultado obtido, a pontuação de prontidão de cada IMF no Irão é calculada separadamente com base nos dados disponíveis.
Coydon e Molitor (2010)	Global	Quantitativa (questionário).	<u>Objetivos</u> : os incentivos de longo prazo; perspetivas do envolvimento no mercado de baixo rendimento; compartilhar lições aprendidas; promover boas práticas. Dimensões: esquemas de microsseguro existentes; volume de atividades de microsseguro; informações sobre os tipos de produto; parecer dos participantes; desafios enfrentados neste novo mercado.	24 Empresas: 20 Seguradores.	Inquérito constituído por 34 questões.	Estatística descritiva.	As companhias de seguros estão comprometidas com esse novo mercado e reconhecem os benefícios tangíveis assim como intangíveis. Através do envolvimento crescente presume-se que os serviços de microsseguro se tornarão mais competitivos e acessíveis.

Autor	País	Tipo de análise	Objetivo e/ou dimensões em análise	Amostra	Tipo de questionário	Modelo de análise adotado	Resultados e principais conclusões
Akotey e Gemegah (2011)	Ghana	Quantitativa (questionário).	<u>Objetivos</u> : encontrar os fatores mais determinantes da procura do microsseguro.	100 Participantes, divididos por grupos, selecionados aleatoriamente a partir de quatro grandes centros comerciais de Acra, capital de Gana. Estes centros foram o Legon, Madina, Makola e o Kantamato e foram escolhidos por causa do acesso aos dados e surtos recentes de incêndio nesses mercados.	Maioria das perguntas foi pré codificada com valores numéricos, medidos numa escala de Likert de cinco pontos.	Modelo probit (probabilístico).	Importantes determinantes da procura incluem: Confiança em que as indemnizações são pagas; Campanha educacional apropriada sobre a importância do microsseguro; O rendimento. A procura potencial para os produtos de microsseguro é muito alta.

Elaboração própria

A pesquisa efetuada sobre o microsseguro, tanto nos estudos dos países em desenvolvimento como nos países desenvolvidos, sintetizada na Tabela 2, permite-nos comparar as metodologias utilizadas pelos diferentes autores, tanto na recolha dos dados como nos modelos estatísticos aplicados nas suas investigações. Apesar dos objetivos a atingir serem diferentes, desde estudar o microsseguro pelo lado da oferta, em Torkestani e Ahadi (2008), procurar os fatores mais determinantes da procura do microsseguro, em Akotey e Gemegah (2011), analisar o seu impacto nas famílias, Mosley (2001), ou ainda estudar os incentivos de longo prazo e as perspetivas do envolvimento no mercado de baixo rendimento em Coydon e Molitor (2010), todos fizeram uma análise quantitativa com base numa recolha primária de dados através de questionários. Estes questionários, dirigidos a públicos de natureza e dimensões diferentes, eram constituídos por questões medidas em escalas de Likert de 5 pontos.

Já os modelos estatísticos utilizados foram diferentes. Enquanto Torkestani e Ahadi (2008) utilizaram o modelo de regressão – Qarzol-Hasane, composto por cinco variáveis principais, consideradas como as determinantes no sucesso do projeto e também as mais importantes a considerar pelas empresas no desenvolvimento de uma oferta de microsseguro, (capacidade, competência, existência de mercado de microsseguro, dados disponíveis e aspetos legais), Akotey e Gemegah (2011) utilizaram um modelo probit na análise estatística dos dados.

A pesquisa de Mosley (2001) foi feita com base num modelo de análise fatorial. Para a confirmação dos dados obtido nos questionários, o autor recorreu a *Focus Group* e entrevistas.

Coydon e Molitor (2010) adotaram o método de estatística descritiva para procurar entender os incentivos e as perspetivas de longo prazo na participação da rede de microsseguro no mercado de baixo rendimento. As questões abordavam, por exemplo, o volume de atividades de microsseguro, informações sobre tipos de produtos, a visão dos participantes e os desafios enfrentados neste novo mercado.

Estes estudos serviram de orientação na escolha da metodologia para o presente estudo.

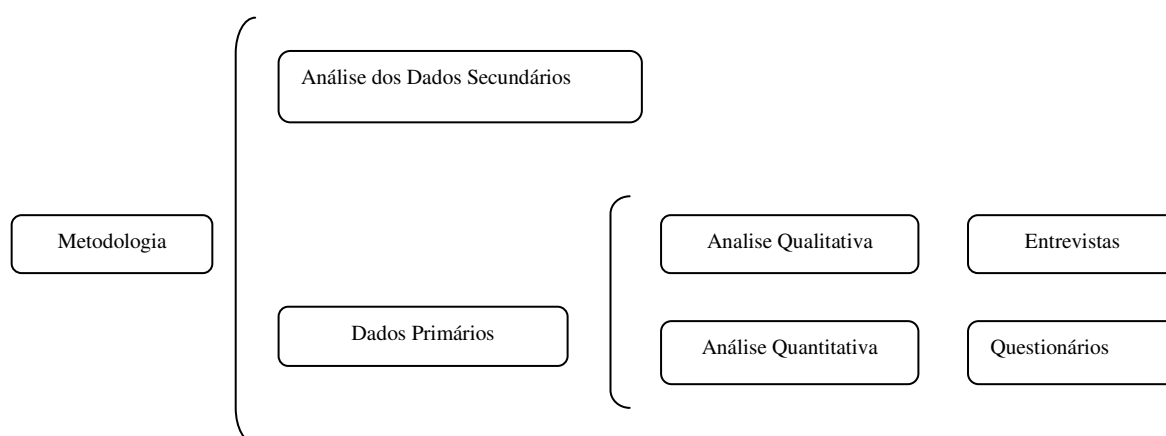
3.2 Metodologia aplicada no estudo de caso

De acordo com a investigação efetuada, o microsseguro é definido como a proteção contra riscos específicos da população de baixo rendimento, que pode ser feita através de instituições formais e/ou informais, sendo uma ferramenta de proteção social. Os produtos de microsseguro estão geralmente associados à micropoupança e ao microcrédito. A contrapartida é o pagamento de prémios regulares, proporcionais à probabilidade e ao custo do risco envolvido e, generalizando, as suas principais características são o público-alvo, o tipo de oferta, a contraprestação, o enquadramento e as formas de distribuição, formal ou informal. Foi com base nesta definição que se fez a investigação.

O estudo do universo mostrou que, além dos seguradores existiam outras entidades, as associações de socorros mútuos, a prestar serviços de previdência, com ofertas de seguros dirigidos ao segmento de baixo rendimento. Estes produtos, normalmente não regulamentados, estão maioritariamente orientados para a saúde e assistência às famílias. Por esta razão e também porque as ofertas, experiências e o conhecimento do tema eram distintos, pareceu relevante incluir estas entidades na análise. Assim, o universo a estudar é formado por dois grupos: os seguradores e as associações mútuas.

O esquema de análise metodológica adotado está representado na Figura 2.

Figura 2 – Metodologia



A recolha de informação e análise de dados secundários permitiu a construção das entrevistas e dos questionários. O resultado da oferta das associações mútuas (quer isoladamente quer através de parcerias com seguradores e/ou corretores) e dos seguradores mostrou ser relevante para o estudo.

As entrevistas foram implementadas com base num guião, elaborado previamente, dotado de uma estrutura que permitiu a comparação de respostas, a melhor articulação de resultados e que auxiliou na sistematização das informações recolhidas dos diferentes entrevistados. As entrevistas, diretamente administradas pelo investigador, foram efetuadas a responsáveis de seguradores e associações mútuas.

A seleção dos entrevistados foi intencional tendo como base o conhecimento do tema por parte dos mesmos, considerados conhecedores específicos do assunto, e também pela responsabilidade que assumem dentro das respetivas empresas (Anexo 5).

O método de amostragem utilizado foi não casual, não aleatório e por conveniência.

A desvantagem desta escolha é que, com rigor, os resultados só se aplicam à amostra, não podendo ser extrapolados para o universo uma vez que a amostra não é representativa (Hill e Hill, 2000).

No entanto, estas entrevistas permitem explorar com maior profundidade o tema em análise, o que ajudará a identificar novos problemas e a preparar os questionários a implementar na fase seguinte da análise.

Assim, o modelo metodológico adotado nesta fase da investigação, de natureza qualitativa, foi:

- 1) Elaboração de um guião de entrevista;
- 2) Realização das entrevistas (gravadas e posteriormente transcritas);
- 3) Realização de uma primeira leitura do material, organização das respostas, revisão dos objetivos e das questões teóricas discutidas no estudo, sendo as partes significativas das entrevistas agrupadas em temas ou perspetivas de investigação;
- 4) Mapeamento dos dados, segundo as questões e objetivos pré-estabelecidos. Para cada entrevista foi efetuado o enquadramento das respostas em mapas suporte, de fácil interpretação, que permitissem estabelecer comparações entre as respostas dos diferentes entrevistados.
- 5) Com base nestes mapas elaborou-se o mapa resumo das entrevistas (Tabela 10, pág. 45).

A recolha de informação pelos métodos descritos anteriormente permitiu elaborar um questionário a aplicar ao universo constituído pelo conjunto de seguradores e associações mútuas existentes em Portugal (Anexos 6 e 7).

A análise quantitativa permite um estudo estatístico, fundamental para simplificar as representações, que verifica a existência de correlações entre variáveis de interesse.

A análise qualitativa (entrevistas) em articulação com a análise quantitativa (questionário) permite uma descrição mais próxima do objeto da análise.

O questionário foi elaborado com base na definição de microsseguro e na informação recolhida através dos dados secundários e entrevistas. O modelo utilizado contém 16 questões, medidas numa escala de Likert de 5 pontos. As questões foram agrupadas em 9 grupos.

O objetivo foi encontrar resposta para algumas questões, relevantes na literatura, como a motivação das empresas, o volume de atividades de microsseguro, os produtos e os problemas enfrentados pelas empresas na adoção deste novo serviço.

Com o primeiro grupo de questões e identificação da empresa, número de colaboradores e de sócios, procura-se recolher a informação necessária à análise da dimensão das empresas e da amostra.

As questões do grupo 2 permitem perceber em que consiste e qual o âmbito do microsseguro em Portugal.

Para analisar o impacto dos fatores considerados determinantes para as empresas e de acordo com as opiniões dos autores estudados, Churchill (2006) e Torkestani e Ahadi (2008), foram colocadas as questões que compõem o grupo 3.

A caracterização do mercado (público-alvo) resultará da análise das questões do grupo 4, em conjugação com os dados estatísticos sobre o rendimento disponível e os limites de pobreza.

A caracterização da oferta será efetuada através das questões do grupo 5, complementada com as questões do grupo 6, preço e formas de pagamento, do grupo 7, custos com os processos de implementação e/ou exploração, e do grupo 8, os meios de distribuição. O grupo 9 é importante para a análise dos benefícios e da motivação de uma oferta de microsseguro e para uma análise da rentabilidade. A estrutura dos questionários está esquematizada e referenciada na Tabela 3, que se segue.

Tabela 3 – Estrutura dos questionários

Objetivo	Variáveis	Comentários e referências
Grupo 1 - Caracterização da Empresa		
Dimensão da empresa; Implementação no mercado; Distribuição geográfica.	Localização; Colaboradores; Nº de sócios.	Para a análise da amostra estabeleceu-se uma comparação com: população; capital social das empresas; rendimento disponível e limites da pobreza.
Grupo 2 - Conceito do microsseguro		
Conceito e âmbito do microsseguro (para as empresas).	Incentivo ao microempreendedorismo; Mecanismo de combate à pobreza; Solução para o desemprego; Responsabilidade social e corporativa; Preocupação das empresas com a pobreza; A empresa tem ou prepara uma oferta de microsseguro; As empresas estão preparadas para a implementação de uma oferta de microsseguro A oferta das associações como uma oferta informal de microsseguro.	O envolvimento das empresas no microsseguro e o que as impulsiona neste tipo de oferta foi analisado por Coydon e Molitor (2010). Para Kalra (2010) o objetivo do microsseguro difere em função do tipo de empresa e/ou instituição, sendo para as organizações sociais uma ferramenta de redução de pobreza e para os seguradores uma oportunidade de explorar novos segmentos de mercado e apoiar o crescimento económico.
Grupo 3 - Fatores importantes na implementação do microsseguro		
Os fatores mais importantes na implementação de uma oferta de microsseguro e os mais relevantes na sua não adoção.	Sistemas informáticos; Recursos humanos; Oportunidade de mercado; Legislação; Concorrência; Canais de distribuição; Falta de informação; Potencial retorno do investimento.	Em Churchill (2006) e Torkestani e Ahadi (2008) alguns fatores foram considerados importantes para a implementação de uma oferta de microsseguro: recursos humanos, redes de distribuição, sistemas, marketing e legislação.
Grupo 4 - Caracterização mercado		
Caracterização do público-alvo.	Particulares (indivíduos e/ou famílias); Microempresas.	O público-alvo do microsseguro é constituído pelas pessoas, famílias, de baixo rendimento e pelas microempresas.
Grupo 5 - Caracterização da oferta		
Forma.	Produtos criados de raiz; Adaptação de produtos já existentes.	O desenho dos produtos oferecidos foi considerado importante em Churchill (2006); o desenho é um dos parâmetros que diferencia o microsseguro do seguro normal.
Tempo.	Igual ou superior a 10 anos; Entre 5 e 10 anos; Menor do que 5 anos.	Importa verificar se se trata de uma oferta recente ou não.
Produtos oferecidos.	Acidentes Pessoais; Acidentes de Trabalho; Saúde; Automóvel; Multirriscos; Vida; Poupança/ Reforma; Crédito; Funeral.	Nos países onde o microsseguro está mais desenvolvido os principais riscos identificados foram: saúde, doença, vida, velhice, reforma, morte, risco financeiro e todos aqueles que advêm de catástrofes naturais ou intempéries.

Dimensão.	O nº de apólices existentes e o nº de adesões aos produtos de microsseguro.	Importante para a análise da dimensão da oferta existente em Portugal.
Grupo 6 - Preço e formas de pagamento		
Preços e forma de pagamento.	Os preços dos produtos de microsseguro face aos produtos de seguro normal; A forma de pagamento - fracionamento do pagamento.	Da definição de microsseguro de Churchill (2006).
Grupo 7 - Custos com a implementação de uma oferta de microsseguro		
Custos com a implementação de uma oferta de microsseguro.	Com sistemas informáticos; Desenvolvimento de novos produtos; Recursos humanos; Marketing.	Os custos podem ser determinantes na adoção ou não de uma oferta de microsseguro. A informação recolhida nas entrevistas sobre esta questão mostrou-se relevante.
Grupo 8 - Meios de distribuição		
Qual a rede de distribuição que as empresas consideram mais adequada?	Rede atual; Nova rede de distribuição; Parcerias; Banca.	Para Torkestani e Ahadi (2008), os produtos de microsseguro devem ser integrados nas atividades da organização e vinculados a um crédito já existente, por exemplo o microcrédito. Para Kalra (2010) devem ser aproveitados canais de distribuição inovadores. O estabelecimento de parcerias também é considerado importante.
Grupo 9 - Benefícios existentes e esperados		
Quais os benefícios esperados de uma oferta de microsseguro?	Maior quota de mercado; notoriedade da empresa; reforço da responsabilidade corporativa; aumento da rentabilidade da empresa.	Os benefícios esperados pelas empresas foram considerados relevantes para a motivação na adoção do microsseguro, (Coydon e Molitor, 2010).

3.3 Limitações da metodologia

Os dados e as informações contidas neste estudo foram obtidos através dos dados publicados, das entrevistas e dos questionários. O acesso aos dados foi, por vezes, difícil porque estes, normalmente, não estão separados dos dados globais das empresas, no caso dos seguradores, e também porque as ofertas existentes para o público-alvo específico de microsseguro não são definidas como tal.

O número de respostas obtidas através do questionário, tanto por parte das associações como dos seguradores, foi reduzido. A justificação para este resultado poderá, no caso das associações, estar relacionada com o desconhecimento do tema, com o facto de nem

todas estarem vocacionadas para este tipo de serviços e também porque, como referido atrás, as ofertas existentes não são definidas como “microseguro”. A baixa taxa de resposta nos seguradores poderá estar relacionada com o facto de quererem manter em segredo, estrategicamente, os estudos e ofertas que possam estar a desenvolver. Conforme revelou um segurador, Liberty:

“O tema sobre o qual estão a fazer o estudo é algo que consideramos relevante e de interesse, quer para nós quer, julgo, para o mercado financeiro (entenda-se bancos e seguradoras).

É, no entanto, um tema que está a ser estudado internamente, pelo que não nos é possível para já assumir uma posição em relação às várias questões que coloca. Com certeza já terão consciência disso, mas a dificuldade que se coloca na análise deste tipo de produtos, é de que as experiências bem-sucedidas, levadas a cabo noutros países, não são sobreponíveis com a portuguesa, seja pelas características do próprio mercado, seja pela própria legislação.

No capítulo seguinte são apresentados e analisados os resultados do estudo.

4 Análise dos resultados

4.1 Dados secundários

Em 2009 foi lançado pela APS (Associação Portuguesa de Seguros) um desafio aos seguradores: a oferta de um pacote de produtos, com condições e preços especiais, para as IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social), no âmbito da microsolidariedade. O objetivo consistia em melhorar o desempenho e eficiência das IPSS em benefício das pessoas pobres. Com uma estrutura técnica, económica e financeira ajustada e acessível à natureza destas instituições, pretendia-se oferecer maior segurança, via proteção de pessoas e bens, através de um pacote integrado de seguros que incluísse os produtos mais necessários à cobertura dos riscos em que incorrem as IPSS:

- Acidentes de trabalho;
- Acidentes pessoais – de trabalhadores, voluntários e beneficiários;
- Danos patrimoniais;
- Automóvel;
- Multirriscos;
- Responsabilidade Civil.

Dos seguradores a operar em Portugal (Anexo 1), apenas 11 aceitaram este desafio (Tabela 4), assinando o protocolo entre a APS e a Entrajuda, uma instituição particular de solidariedade social que visa apoiar outras instituições (IPSS) ao nível da organização e gestão.

Tabela 4 – Seguradores no protocolo da Entrajuda

AXA Portugal	Macif
Crédito Agrícola Seguros	Mútua dos Pescadores
Fidelidade Mundial	Ocidental
Império Bonança	Tranquilidade
Liberty	Vitoria
Lusitânia	

Existe uma outra parceria entre a Entrajuda e a Multicare, apenas para crianças pobres, que consiste na oferta de um seguro de saúde na área de estomatologia.

A AXA e a ANDC (Associação Nacional de Direito ao Crédito)¹¹ também assinaram um protocolo em Janeiro de 2010, sendo o objetivo desta parceria ajudar os microempresários a iniciarem os seus projetos com maior proteção financeira. Esta foi considerada a primeira oferta de microsseguro em Portugal.

A Tabela 5 apresenta uma síntese da oferta desenvolvida pelos seguradores no âmbito da microsolidariedade e do microcrédito em Portugal.

¹¹ A ANDC é uma associação privada, sem fins lucrativos, fundada em 1998, que apoia quem não tem acesso ao crédito bancário nas condições normais de mercado e precisa de um empréstimo para criar o seu próprio negócio. Esta associação procura, através do microcrédito, fomentar a inserção social e a autonomia de pessoas com dificuldades financeiras, ou em exclusão social, através da iniciativa económica que se propõem desenvolver. Para tal, avalia o negócio que o microempresário quer desenvolver, apoia a preparação das candidaturas ao financiamento bancário e responsabiliza-se pelo acompanhamento dos microempresários durante o desenvolvimento dos seus negócios.

Tabela 5 – Dados dos seguradores – oferta de microsseguro

Seguradores	Parceria	Acidentes Trabalho	Acidentes Pessoais	Saúde	Auto	Multirriscos	Resp. Civil	Vida
AXA	Entrajuda	√	√		√	√		
AXA	ANDC	√	√	√	√	√	√	√
Crédito Agrícola Seguros	Entrajuda							
Fidelidade Mundial	Entrajuda							
Império Bonança	Entrajuda							
Liberty	Entrajuda	√	√	√	√	√		
Lusitânia	Entrajuda							
Macif	Entrajuda							
Mapfre	Entrajuda	√				√		
Multicare	Entrajuda			√				
Mútua dos Pescadores	Entrajuda							
Ocidental	Entrajuda							
Tranquilidade	Entrajuda	√	√		√	√	√	
Vitória	Entrajuda	√	√		√	√	√	

Elaboração própria
(em branco – elementos não disponíveis)

Verificamos que a cobertura de Acidentes de Trabalho (AT) e Multirriscos (INC) fazem parte do pacote de oferta de quase todos os seguradores, seguidos dos Acidentes Pessoais (AP) e do Automóvel. Saúde, Responsabilidade Civil e Vida são os produtos oferecidos por menos seguradores.

A comparação do número de apólices vendidas por cada segurador permitiria não só avaliar o volume da oferta como também estabelecer comparações entre seguradores. Contudo, a única empresa que disponibilizou alguma informação a este nível foi a AXA.

Assim, observando os dados da AXA (Tabela 6), podemos concluir que a adesão a este tipo de produtos ainda é muito reduzida, especialmente nos produtos destinados ao microcrédito. A parceria com a Entrajuda, que concorre com a oferta de outros seguradores, tem tido um comportamento satisfatório com um aumento muito significativo no segundo ano de implementação. Ambas apresentam uma tendência de crescimento.

Tabela 6 – Dados da AXA: nº de apólices¹²

Parceria do Protocolo	Linha de Negócio	Nº de apólices (2010)	Nº de apólices (2011)
ANDC (microcrédito)	Acidentes Trabalho	0	1
	Multirriscos	1	2
	Subtotal	1	3
ENTRAJUDA (microsolidariedade)	Acidentes Trabalho	48	100
	Acidentes Pessoais	20	33
	Auto	12	21
	Multirriscos	37	84
	Subtotal	117	238

O início da comercialização das duas parcerias ocorreu em 2010, sendo significativa a diferença no impacto e aceitação, por parte dos clientes, dos produtos oferecidos. Uma das razões que podem justificar esta situação está relacionada com a divulgação e

¹² Teria sido interessante analisar estes dados em função de toda a oferta da AXA, mas o número de apólices é muito grande e a comparação com estes dados não faria sentido.

distribuição destas parcerias. A Entrajuda teve o apoio da APS e os produtos são distribuídos por toda a rede de agentes da empresa. Na outra parceria, ANDC, os produtos são divulgados e distribuídos exclusivamente pela ANDC.

Para além dos seguradores, existem outras empresas que, não sendo seguradores, também oferecem proteção a pessoas com menos recursos: as associações de socorros mútuos (Anexo 2). Estas associações, que são IPSS, atuam em diferentes áreas de apoio social, sendo a previdência uma delas. Disponibilizam aos seus associados soluções de Poupança, Funeral, Vida, Desemprego, Saúde e outros produtos, que podem ser desenvolvidos pelas próprias empresas como também através do estabelecimento de parcerias com seguradores e/ou corretores de seguros ou com outras associações (como disso são exemplo as parcerias com a Mútua dos Pescadores¹³ e com a Macif¹⁴). Existem atualmente em Portugal mais de 900.000 associados mutualistas.

A análise dos dados disponíveis, apenas para as associações que compõem a Liga de Gaia e a Mutuália (em Coimbra), permitiu-nos verificar a organização desta oferta. A Saúde, ao contrário do que se verifica nas empresas seguradoras, é um dos produtos com maior peso na oferta das associações mútuas. Este produto só garante despesas ambulatoriais e medicamentosas, estando excluídos todos os atos cirúrgicos e despesas com internamento hospitalar. De uma forma geral, incide sobre o valor das despesas medicamentosas não comparticipadas pela Segurança Social e sobre o apoio nas consultas médicas (Tabela 7).

¹³ A Mútua dos Pescadores é uma associação com características diferentes das demais porque é a única registada como segurador.

¹⁴ A Macif Portugal integra, quer como acionistas quer como parceiros diversas entidades sem fins lucrativos: organizações mutualistas, associativas, cooperativas e sindicais. Como Mútuas de Seguros europeias estão a MAIF - *Mutuelle Assurance des Instituteurs de France*, EURESA e P&V, *Société Coopérative à Responsabilité Limitée, S.C.*

Tabela 7 – Dados secundários das associações mútuas

Associações Mútuas	Localização	Tipo de clientes	Produtos / Serviços											Parcerias
			Saúde	Poupança reforma	Proteção Jovem	Desemprego	AP	AT	Auto	MRH	Funeral	Crédito	Garantias p/ crédito	
Associação Mutualista Benéfica Previdente	Porto	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		Macif. Ponto Seguro, Mútua dos Pescadores, Mutuália
A Vilanovense, associação mutualista	V.N. Gaia	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Liga das Mútuas de Gaia Mutuália
Associação Oliveirense de Socorros Mútuos	V.N. Gaia	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Liga das Mútuas de Gaia Mutuália
Montepio Vilanovense de Socorro Mutuo Costa do Goodolphim	V.N. Gaia	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Liga das Mútuas de Gaia Mutuália
Associação Mutualista Modivas	Modivas	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
A Beneficência Familiar	Porto	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
A Previdência Portuguesa	Coimbra	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
A Vencedora - AM	Porto	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
Associação de Socorros Mútuos "Mutualista Covilhanense"	Covilhã	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
Associação Mutualista de Évora	Évora	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
União Mutualista Nossa Senhora da Conceição	Montijo	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
Associação de Socorros Mútuos de S. Bento das Peras de Rio Tinto	Gondomar	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
Glória Portuguesa - Associação Mutualista	Porto	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
Associação de Socorros Mútuos e fúnebres do Concelho de Valongo	Valongo	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
Legado do Caixeiro Alentejano	Évora	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
A Lacobrigense, Associação de Socorros Mútuos	Lagos	Sócios e familiares	✓	✓	✓	✓					✓			Mutuália
Norgarante (Garantia Mútua)	Norte e Centro	PME Microempresas										✓	✓	
Garval (Garantia Mútua)	Centro e Açores	PME Microempresas										✓	✓	
Lisgarante (Garantia Mútua)	Sul e Madeira	PME Microempresas										✓	✓	
Agrogarante (Garantia Mútua) - setor agroindustrial	Todo o país	PME Microempresas										✓	✓	

Elaboração própria

Note-se que, nas associações mútuas, a oferta é estudada e implementada de acordo com a necessidade dos sócios, o público-alvo. Nesta área, encontramos:

- produtos desenhados e desenvolvidos de raiz pelas associações – Vida, Poupança, Saúde, Funeral, Crédito;
- produtos que são o resultado de parcerias com outras entidades, seguradores ou mútuas, como Acidentes Pessoais, Automóvel, Multirriscos, Desemprego e Proteção Jovem.

De registar também que estas associações têm uma oferta muito diversa da dos seguradores, apostando muito nos produtos de Saúde, Poupança, Funeral e Proteção Jovem. Crédito é um produto essencialmente destinado às microempresas sendo, no entanto, desenvolvido para os particulares por uma das associações, a Benéfica Previdente. Esta associação mantém ainda parceria com a Macif nos produtos Automóvel e Multirriscos e com a Mútua dos Pescadores em Acidentes Pessoais e Escolar. A Benéfica Previdente é a associação que oferece maior proteção, com um leque mais alargado de coberturas, centrando grande parte da sua atividade na área da previdência.

A Mutuália é uma liga de 14 associações, (Tabela 8) que está vocacionada exclusivamente para o seguro, com 4 linhas de negócio e prémios muito reduzidos de acordo com as características dos seus clientes, os sócios das associações que a integram.

Tabela 8 – Mutuália

Porto	Benéfica Previdente
Coimbra	A Previdência
Covilhã	Mutualista Covilhanense
Évora	Mutualista de Évora
Évora	Legado do Caixeiro Alentejano
Gondomar	S. Bento das Peras de Rio Tinto
Lagos	A Lacobrigense
Modivas	Associação de Modivas
Montijo	Nossa Senhora da Conceição
Porto	A Beneficência Familiar
Porto	A Vencedora
Porto	Glória Portuguesa
V.N. Gaia	Liga das Mutuas de Gaia
Valongo	Associação de Valongo

A Liga de Gaia é composta por 3 associações de Vila Nova de Gaia (Tabela 9).

Tabela 9 – Liga de associações mútuas de Gaia

V.N. Gaia	A Vilanovense
V.N. Gaia	A Oliveirense
V.N. Gaia	Costa do Goodolphim

4.1.1 Conclusão da análise aos dados secundários

A análise dos dados publicados e disponibilizados evidencia a existência, em Portugal, de ofertas de produtos com características muito semelhantes às dos produtos de microsseguro. Estas ofertas são encontradas tanto nos seguradores como nas associações de socorros mútuos, isoladamente ou através de parcerias.

Alguns seguradores conceberam ou adaptaram produtos para três tipos de ofertas:

- uma parceria entre a AXA e a ANDC de apoio ao microcrédito;
- uma parceria de microsolidariedade, entre onze seguradores e a Entrajuda;
- uma parceria entre a Entrajuda e a Multicare para crianças pobres.

As associações mútuas disponibilizam serviços de proteção aos sócios e familiares, isoladamente, caso da Benéfica previdente, através de parcerias com outras associações, como é o caso da Mutuália e da Liga de Gaia, ou através de parcerias com seguradores, com a Macif, por exemplo.

Estes produtos caracterizam-se por prémios baixos e formas de pagamento fracionadas de forma a serem acessíveis a uma população com menores recursos financeiros.

Os produtos mais oferecidos pelos seguradores são: Acidentes Pessoais, Multirriscos, Automóvel e Acidentes de trabalho. Os produtos das associações são Acidentes Pessoais, Saúde, Poupança / reforma, Desemprego, Vida e Funeral.

O volume das apólices vendidas pelos seguradores e o número de adesões aos produtos das associações não estão disponíveis, não sendo possível nem quantificar e comparar as ofertas existentes nem perceber quantas pessoas já beneficiam destes serviços.

4.2 Entrevistas

4.2.1 Seguradores

A análise das entrevistas indicia que o conhecimento do tema é ainda limitado. Os entrevistados mostraram pouco conhecimento sobre o microsseguro e sobre as ofertas existentes em Portugal. Frases como “*nunca ter ouvido falar*” e “*nunca ter pensado no assunto*” foram proferidas.

No entanto, o CEO da AXA, entrevista 5, mostrou-se conhecedor do tema e sustentou a opinião de que as empresas pouco têm feito nesta área. Confirma que, na AXA, algo se começa a fazer: “*demos um primeiro passo ao estabelecermos um acordo com a ANDC*”, mas considera que “*a forma como o microcrédito se colocou no terreno foi mais eficiente do que aquela como, até ao momento, o microsseguro se colocou*” e que o atual empobrecimento da população irá acelerar o processo de implementação do microsseguro na Europa e também em Portugal.

Apresentou um conceito muito pessoal de microsseguro:

“Gostaria que pudéssemos, perante um projeto, confiar na pessoa, cobrar uma parte insignificante do prémio e deixar que ele pudesse gerar receitas para depois nos pagar totalmente o prémio. Não sei se isto é sonhar. É assim que eu vejo verdadeiramente o microsseguro”.

Para os entrevistados dos seguradores é no âmbito da responsabilidade social e corporativa que esta oferta de microsseguro se integra. A oferta existente ainda não acompanha as necessidades deste novo mercado, mas os seguradores estão a preparar-se para dar essa resposta. A atividade seguradora está ainda numa fase em que se limita a adequar a oferta, reduzindo preços, mas, à medida que a necessidade se for acentuando, acreditam que a oferta vai acompanhar a procura, que se prevê maior nos próximos tempos.

Estes entrevistados também identificaram alguns problemas existentes e muito importantes, especialmente quando estamos perante o microsseguro:

– Os custos administrativos:

“Um dos grandes problemas no aumento da periodicidade do pagamento do seguro automóvel é que a todo momento temos que emitir cartas verdes que se traduzem num aumento significativo de custos administrativos para os seguradores, apesar de se traduzirem em receitas para o ISP. Há países na Europa em que o recibo faz prova de existência de seguro, por exemplo Espanha. A carta verde só é necessária

para as deslocações ao estrangeiro. Isso seria uma boa ajuda na diminuição dos custos administrativos da empresa e dos clientes. Aqui deveria haver uma alteração na legislação” (AXA).

- A venda direta de produtos de microsseguro também reduziria os encargos com comissões a pagar aos agentes, permitindo baixar consideravelmente os prémios.
- Os prazos dos pagamentos de indemnizações: *“Os prazos e a manutenção dos negócios atingidos por um sinistro” (AXA);*
- Informação e esclarecimento das pessoas: *“Seria importante explicar a essas pessoas a importância dos seguros” (Tranquilidade).*

Sobre a questão da rentabilidade, dos 3 entrevistados 2 concordaram que a exploração do microsseguro é rentável para as empresas:

- 1ª Entrevista: *“Estou tentado a dizer que sim porque tudo o que ao longo dos anos foi o sustentáculo dos resultados das empresas de seguros, foi exatamente o seguro isolado, o seguro individual, o seguro pequeno” (AXA);*
- 2ª Entrevista: *“Acho muito difícil porque teria necessariamente que ter prémios apelativamente baixos, não sei a que dimensão é que poderíamos chegar. Não vejo grandes hipóteses” (Tranquilidade);*
- 5ª Entrevista: *“Não tenho nenhum receio nessa matéria porque há margem não só para mantermos as atuais facilidades como incrementá-las; os resultados quer nos particulares quer, sobretudo, nas microempresas são muito bons” (AXA).*

Os entrevistados da AXA concordaram que há viabilidade para o microsseguro, porque a experiência mostra que é nos particulares e nas microempresas que estão os melhores rácios de sinistralidade, isto é, onde a rendibilidade é maior. Na Tabela 10 é apresentada uma síntese dos resultados obtidos com estas entrevistas.

Tabela 10 – Mapa resumo das entrevistas

Objetivos	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5
O conceito	Acho que o microsseguro está mais virado para as pequenas empresas, empresas familiares, microempresas, com muito poucos funcionários.	É a primeira vez que ouço falar em microsseguro.	Nós estamos agora a desenvolver algo parecido com o microsseguro. Desenvolver planos de proteção social nas instituições de economia social. "Nós estamos nesses meios.	Nós, mutualistas, temos um bocadinho a ver com isto, com estas dificuldades das pessoas, ao nível do emprego, ao nível económico, ao nível da saúde; temos que arranjar soluções para os problemas destas pessoas. O microsseguro é essa situação.	Gostaria que pudéssemos, perante um projeto confiar na pessoa, cobrar uma parte insignificante do prémio e deixar que pudesse gerar receitas para depois nos pagar totalmente o prémio. Não sei se isto é sonhar. É assim que eu vejo verdadeiramente o microsseguro.
Quem são os clientes	Acho que já trabalhamos para isso, mas fazemo-lo é de uma forma estandardizada e sem estarmos verdadeiramente focados nas necessidades desses grupos e tratando-os como clientes normais.	É um bocado difícil de conseguir convencer essas pessoas que pouco dinheiro têm para comer quanto mais para segurar os seus escassos bens.	O público-alvo é constituído pelos mais carenciados, a camada mais desfavorecida da população. Em Portugal e na Europa são as mútuas que fazem o microsseguro - entidades não formais de seguro, cerca de 100 em Portugal. Todos os nossos associados são pessoas de poucos recursos.	As pessoas aqui são mais humildes com menos recursos, onde qualquer perda abrange tudo o que têm e podem ficar em situações muito complicadas. Há situações de muita dificuldade.	Penso que hoje particulares e pequenas empresas têm cada vez mais dificuldade, de uma vez só, pagar todos os seguros inerentes à sua atividade. As empresas e os particulares, e aqui temos que encontrar as soluções adequadas e a oferta adequada a esses nossos clientes.
Microsseguro no âmbito da responsabilidade corporativa	Acho que sim, não deixaria de estar ligada à responsabilidade corporativa que tanto nos tem preocupado ultimamente.	Há um orçamento para a responsabilidade social, portanto esse orçamento poderia ser transposto para os seguros.	Sem resposta.	Sem resposta.	Demos um primeiro passo ao estabelecermos um acordo com a ANDC, e fizemo-lo com a intenção de devolver à sociedade um pouco mais do que aquilo que a sociedade nos dá. É assim que entendemos a Responsabilidade Corporativa e é assim que entendemos também a assinatura deste protocolo e outros que venhamos a estabelecer. É, de facto, no âmbito da responsabilidade social e corporativa.
Mutualidade e microsseguro	Sem resposta.	Conheço pelo menos uma associação em Vila Nova de Gaia. Portanto, são entidades associativistas ou mutualistas. Em Espanha sei que há muitos pequeninos seguradores que exploram precisamente determinado tipo de nicho de produtos, que são considerados mútuas.	Existem planos de proteção sociais nas associações mútuas, que são empresas sociais. A mutualização do seguro, que é o que se pretende. Nós representamos, em termos nacionais, um movimento que tem cerca de um milhão de associados. Temos um acordo com a Macif, que é uma entidade mutualista francesa.	O mutualismo tem mercado, tem potencial. Temos que olhar para isto com realismo. Vamos beber a outras fontes, aos bancos, aos seguradores. Estamos a fazer um trabalho nesse sentido. Conquistar a confiança das pessoas e ter capacidade de resposta.	Sem resposta.

A oferta existente	A AXA focou-se naqueles dois ou três grupos conhecidos, está bem, mas fez algum produto para eles ou somou produtos? Eu acho que a AXA somou produtos.	Em Portugal não tenho conhecimento de qualquer tipo de empresa de seguros a explorar esse nicho de mercado.	Nós temos planos de proteção social, seguros de vida; planos de poupança; benefícios de saúde. Seguro de Acidentes Pessoais para as crianças do infantário, mas fora das instalações. Temos também o seguro escolar, dentro do horário.	A Vilanovense associou-se a outras associações. Estas 3 associações formaram a Liga, que tem como vertente a área do medicamento, através da farmácia, e a área da saúde através da clínica. Tem 4 produtos, demorou algum tempo a ser legalizado, mas agora estamos a funcionar. Estes seguros são de prémios reduzidos, simbólicos. Também temos alguns protocolos com algumas associações, com o Montepio Geral, por exemplo. Também temos em Coimbra a Mutuália com quem trabalhamos. São 14 associações e isto que surgiu na onda dos PPR. A Mutuália é isso. Seguro mais adequado e mais acessível.	A oferta não acompanha ainda as necessidades que o mercado já apresenta, mas penso que nos estamos a preparar para dar essa resposta. No caso da atividade seguradora estamos ainda numa fase em que nos limitamos a apoiar de uma forma muito direta, reduzindo preços, talvez isso não seja suficiente, talvez tenhamos que encontrar novas formas, mas será mais fácil à medida que a necessidade se vai acentuando, digamos que a oferta vai acompanhar a procura, infelizmente para nós todos, vai ser maior nos próximos tempos.
Problemas existentes e identificados	Especial atenção aos prazos e à manutenção dos negócios que tivessem sido atingidos por sinistro.	Não vejo qualquer tipo de problemas e não vejo grandes custos. Isto para descer ao microsseguro também seria importante explicar a essas pessoas a importância dos seguros.	Nós estamos num período em que as pessoas estão a fazer resgates. Nós não estamos preparados para pagar de imediato. Isto criou-nos, no ano passado e neste, muitas dificuldades financeiras. Criamos um financiamento para evitar que as pessoas peçam resgates e que deixem de ser sócios. Porque há dois problemas. Fazem o resgate, levam o dinheiro e deixam de ser associados	O número de pessoas com mais de oitenta anos é muito elevado, cerca de 5.000 pessoas com mais de 80 anos. Temos aqui uma bomba relógio, isto a multiplicar por 625€, o valor do subsídio, é muito dinheiro. Obriga-nos a uma atenção redobrada e um cuidado especial. Uma das grandes dificuldades é a capacidade de persuasão dos jovens. Em relação às associações o voluntariado começa a atingir uma tal dimensão, que temos de ter alguma profissionalização. A conjuntura não é fácil.	Os custos administrativos devem ser reduzidos. Um dos grandes problemas no aumento da periodicidade do pagamento do seguro automóvel é que a todo momento temos que emitir cartas verdes que se traduzem num aumento significativo de custos administrativos para aos seguradores, apesar de se traduzirem em receitas para o ISP. Há países na Europa em que o recibo faz prova de existência de seguro, por exemplo Espanha. Ela só é necessária a para as deslocações ao estrangeiro. Isso seria uma boa ajuda na diminuição dos custos administrativos da empresa e dos clientes. Aqui deveria haver uma alteração na legislação.
Distribuição	Caixas rurais, muito presentes e dispersas nas áreas onde essas pessoas residem, mas também pela confiança que provocam nas pessoas, pagam-lhes as reformas; há uma ligação muito familiar e seria muito mais fácil uma distribuição.	A atividade seguradora, ligada a uma atividade financeira a esse microcrédito, poderia eventualmente até estar associado um microsseguro.	Os associados cotizam-se. Diretamente entre a associação e os seus sócios. Através de cobrador. (venda direta)	Todas as associações têm cobradores. Neste momento temos 3 cobradores a fazer isto. Só vivem disto (venda direta).	A tendência será o estabelecimento de uma relação direta entre a empresa de seguros e o beneficiário do microcrédito ou a instituição protocolada. Isso permitiria reduzir o preço, anulando uma comissão de intermediário cujo serviço, neste caso, vejo como uma dificuldade e não como determinante

Prémios e fracionamento de pagamento	Sem resposta.	Teria necessariamente que ter prémios apelativamente baixos.	O pagamento é feito através das quotizações mensais, que são diminutas em função dos serviços que lhe estão agregados.	Temos 3 tipos de quotas. A quota sénior em que as pessoas pagam 2,20€, a partir deste ano, passa para 2.30 euros. Outra é a quota de 3,50€, com muito boa aceitação – quota vida. E depois temos o 3º tipo que é uma junção das duas, tem o benefício do funeral e saúdes, de 5,00€.	Uma das preocupações atuais neste momento é perceber que havia muita gente que utilizava o 13º ou 14º mês para pagar os seguros e que não tendo essa receita neste momento vai ter dificuldade em pagar mesmo que os prémios sejam pequenos. Vejo e sinto que o mercado percebeu isso e estamos a procurar soluções.
Rentabilidade	Estou tentado a dizer que sim porque tudo o que ao longo dos anos foi o sustentáculo dos resultados das empresas de seguros, foi exatamente o seguro isolado, o seguro individual, o seguro pequeno.	Acho muito difícil porque teria necessariamente que ter prémios apelativamente baixos, não sei a que dimensão é que poderíamos chegar. Não vejo grande hipótese.	Apesar de desde 2010 ter diminuído., dá para fazer aquisições patrimoniais, investimentos.	Há que ter sempre em atenção a sustentabilidade. Não podemos correr riscos Somos empresas, instituições não lucrativas, empresas sociais. A nossa rentabilidade está assegurada. Financeiramente estamos estabilizados e estamos a criar resultados.	Não tenho nenhum receio nessa matéria porque há margem não só para mantermos as atuais facilidades como incrementá-las, os resultados quer nos particulares quer, sobretudo, nas microempresas são muito bons.

Elaboração própria¹⁵

¹⁵ As entrevistas encontram-se transcritas e disponíveis para consulta. A tabela foi elaborada com a transcrição de partes das entrevistas.

4.2.2 Associações de socorros mútuos

Os entrevistados das associações mútuas estão mais envolvidos com o tema e consideram que a sua oferta se identifica com o microsseguro. O mercado, para as associações, é maioritariamente constituído por indivíduos e famílias, os particulares. Nestas empresas, a oferta é estudada e implementada de acordo com a necessidade dos sócios, o público-alvo. Como afirma o presidente da Benéfica Previdente:

“Estamos agora a desenvolver algo parecido com o microsseguro, a desenvolver planos de proteção social nas instituições de economia social, que somos nós, de facto. Estamos nesses meios. Existem planos de proteção sociais nas associações mútuas. A mutualização do seguro, que é o que se pretende”.

Afirma ainda:

“O público-alvo é constituído pelos mais carenciados, a camada mais desfavorecida da população. Em Portugal e na Europa são as mútuas que fazem o microsseguro - entidades não formais de seguro, cerca de 100 em Portugal. Todos os nossos associados são pessoas de poucos recursos, obviamente. Também temos associados com outro tipo de rendimentos que estão cá por uma questão de filosofia, como forma de estar na sociedade”.

Também o presidente da Vilanovense e da Liga de Gaia diz:

“O fundamental do mutualismo é a confiança e a segurança que dão às pessoas. As pessoas aqui são mais humildes com menos recursos, onde qualquer perda abrange tudo o que têm, e podem ficar em situações muito complicadas. Há situações de muita dificuldade. O problema do desemprego é muito grave. Nós, mutualistas, temos um bocadinho a ver com isto, com estas dificuldades das pessoas, ao nível do emprego, ao nível económico, ao nível da saúde, temos que arranjar soluções para os seus problemas”.

Nas associações os entrevistados indicaram alguns problemas importantes que dificultam e condicionam a sua atividade, como:

- Dificuldades com os recebimentos e com as anulações dos seguros: “Nós estamos num período em que as pessoas estão a fazer resgates”; “fazem o resgate, levam o dinheiro e deixam de ser associados” (Mutua Benéfica);
- Idade dos associados: “O número de pessoas com mais de oitenta anos é muito elevado, cerca de 5.000 pessoas com mais de 80 anos. Temos aqui uma bomba

relógio” (Mútua Vilanovense); “Uma das grandes dificuldades é a capacidade de persuasão dos jovens.” (Mútua Vilanovense);

- Maior profissionalização nas associações: *“Em relação às associações o voluntariado começa a atingir uma tal dimensão que temos de ter alguma profissionalização.” (Mútua Vilanovense).*

Sobre a rentabilidade, os entrevistados das associações afirmaram:

- 3ª Entrevista: *“Apesar de desde 2010 ter diminuído, dá para fazer aquisições patrimoniais, investimentos” (Benéfica);*
- 4ª Entrevista: *“Há que ter sempre em atenção a sustentabilidade. Não podemos correr riscos. Somos empresas, instituições não lucrativas, empresas sociais. A nossa rentabilidade está assegurada. Financeiramente estamos estabilizados e estamos a criar resultados” (Vilanovense).*

4.2.3 Conclusão dos resultados das entrevistas

Verificamos que existe alguma iniciativa por parte dos seguradores em procurar responder às necessidades de uma classe mais desfavorecida, mas a oferta ainda não acompanha as necessidades que o mercado já apresenta, estando ainda numa fase inicial. Os seguradores limitam-se a reduzir os preços e a adaptar os produtos já existentes. Como dizia um entrevistado da AXA, *“talvez isso não seja suficiente, talvez seja necessário encontrar novas formas. No entanto, à medida que a necessidade se vai acentuando a oferta provavelmente irá acompanhar a procura”*.

Mas, o que este contacto, via entrevistas, nos revela é que, efetivamente, o microsseguro surge nas associações de socorros mútuos, ou seja na oferta informal, sendo os produtos mais oferecidos: Vida, Saúde, Poupança, Acidentes Pessoais e Funeral.

O público-alvo das ofertas existentes é constituído pelas pessoas com menores rendimentos, as consideradas pobres.

Foram identificados alguns problemas, não só com a implementação de uma oferta de microsseguro, mas também aqueles que são decorrentes da sua operacionalização, sendo diferentes consoante o tipo de empresa.

Nos seguradores a preocupação está nos custos, administrativos e de distribuição, que poderão condicionar a implementação de uma oferta de microsseguro e a taxa de prémio a aplicar (que se pretende reduzida), na legislação e na falta de informação e/ou comunicação.

Nas associações os problemas relacionam-se com a idade dos sócios, o público-alvo, o funcionamento (cobranças e resgates) e com os recursos humanos, voluntariado *versus* profissionalismo.

A rentabilidade de uma oferta de microsseguro é considerada possível pelos seguradores e é confirmada pelas associações.

4.3 Questionários

4.3.1 Amostra

Como definido anteriormente, o universo deste estudo é constituído pelos seguradores e associações de socorros mútuos existentes em Portugal. Foram enviados questionários a 40 seguradores e 74 associações de socorros mútuos, que representam, respetivamente, 35,09% e 64,91% do universo considerado, num total de 114 empresas (Anexos 1 e 2). Das 114 empresas inquiridas só 19 (16,67%) responderam ao questionário enviado (ver Tabela 11).

Tabela 11 – Dimensão do universo e amostra

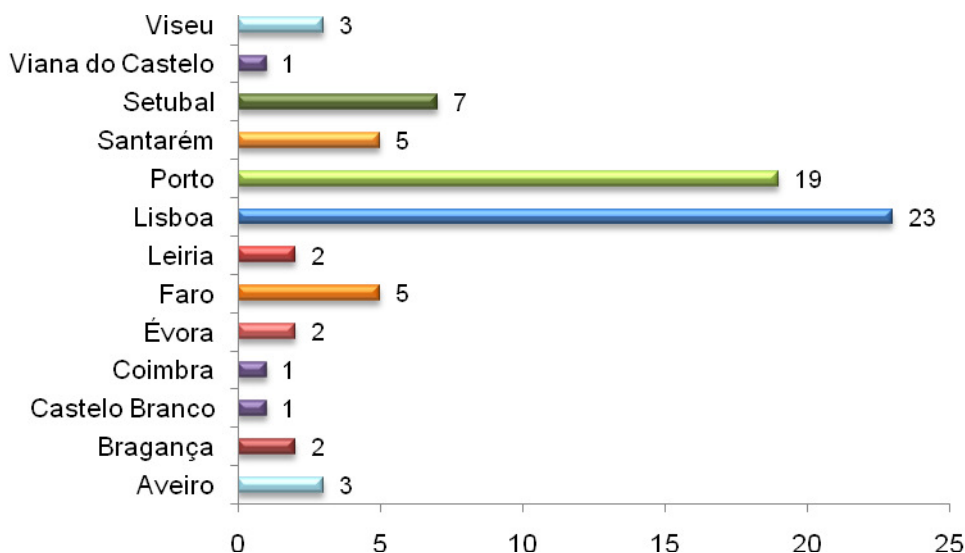
Tipo de empresas	Universo (%)	Amostra (%)
Seguradores	40 (35,08)	5 (12,50)
Associações	74 (64,91)	14 (18,91)
Totais	114	19 (16,67)

Para a análise da dimensão da amostra, reduzida e não suficiente para permitir a aplicação de um modelo estatístico, foi efetuada uma comparação com alguns dados estatísticos, relevantes para determinar a expressão dos resultados obtidos:

- Distribuição geográfica e a relação com a distribuição da população portuguesa;
- O número de sócios inscritos nas associações;
- O número de adesões aos produtos;
- Relação com o rendimento *per capita* nacional e o limite de pobreza;
- Capital social das empresas e o número de colaboradores.

A partir da distribuição geográfica das associações existentes em Portugal (cf. Figura 3) verificamos que a maior concentração ocorre no distrito de Lisboa, com 23 associações, seguindo-se os distritos do Porto com 19, Setúbal com 7, Santarém e Faro com 5.

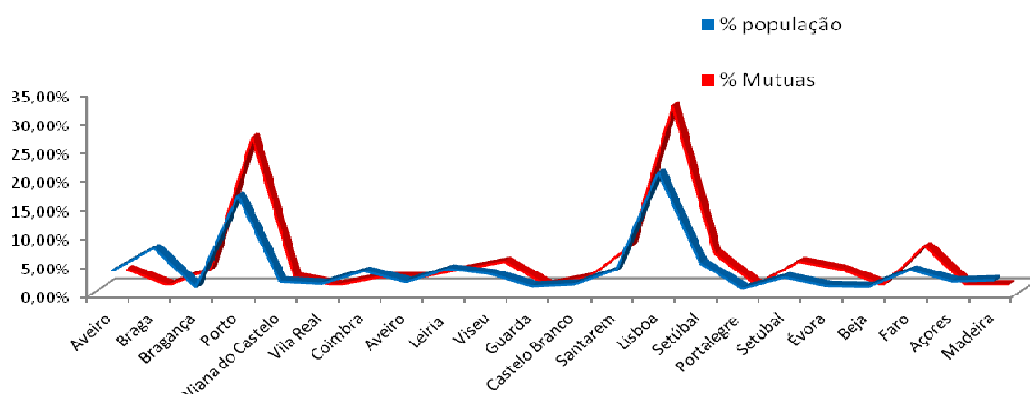
Figura 3 – Distribuição geográfica das associações mútuas em Portugal continental



Elaborado com base na informação das associações registadas ¹⁶

A Figura 4 mostra-nos a relação entre a distribuição das associações mútuas no continente e a distribuição da população, verificando-se que é nos distritos com maior população onde se encontra um maior número de associações.

Figura 4 – Distribuição da população e das mútuas por distritos (dados 2011)



Elaboração própria com base nos dados do INE ¹⁷

¹⁶ Fonte: <http://www.paineissolares.gov.pt/common/AssociacoesMutualistas.pdf> (acedido em 06/03/2012).

¹⁷ Fonte: <http://www.ine.pt> - População residente Nuts II – INE (acedido em 09 /04/ 2012).

As 14 associações que responderam ao questionário e que perfazem 18,91% do total das associações inquiridas, estão distribuídas geograficamente conforme a Tabela 12. O peso das associações na região de Lisboa é de 36,49%, no Norte 32,43%, no Centro 17,57%, e no Alentejo e Algarve de 6,76% cada.

Na amostra está representado o Norte com 8,11%, a região de Lisboa (5,41%), o Centro (4,05%) e o Alentejo (1,35%) do universo das associações.

Em relação à distribuição da população residente verifica-se que a região Norte tem o número mais elevado, seguida das regiões de Lisboa, Centro, Alentejo e Algarve. Na amostra obtida o Algarve não tem representação.

O número total de sócios das 14 associações é 163.381 e estão assim distribuídos: Norte com 58,82%, Centro com 20,28%, Lisboa com 18,93% e Alentejo com 1,98%. A relação entre a população residente e o número de sócios das associações, nas diferentes regiões e por distritos, conforme representado na Figura 5, apesar dos limites de interpretação dada a reduzida dimensão da amostra, indica que o número maior de sócios está nas regiões onde a população residente também é maior.

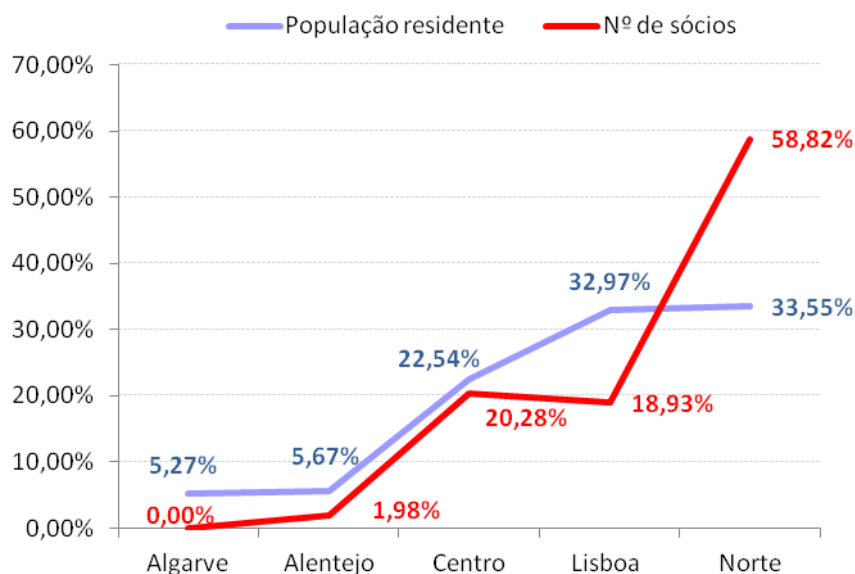
Tabela 12 – Estudo das associações que compõem a amostra

Regiões	Distritos	População residente			Associações (universo)				Associações (amostra)				Nº sócios das associações da amostra	
Norte	Aveiro – Norte *	436.530	2.633.981	5,10%	2	24	2,70%	32,43%	1	6	1,35%	8,11%	14.895	96.095
	Bragança	136.459		1,59%	2		2,70%		0		0,00%			
	Porto	1.816.045		21,22%	19		25,68%		5		6,76%		81.200	
	Viana do Castelo	244.947		2,86%	1		1,35%		0		0,00%			
Centro	Aveiro – Centro *	237.599	2.166.649	2,78%	1	13	1,35%	17,57%	1	3	1,35%	4,05%	25.000	33.136
	Coimbra	429.714		5,02%	1		1,35%		1		1,35%		6.236	
	Leiria	470.765		5,50%	2		2,70%		0		0,00%			
	Viseu	378.166		4,42%	3		4,05%		0		0,00%			
	Castelo Branco	195.949		2,29%	1		1,35%		1		1,35%		1.900	
	Santarém	454.456		5,31%	5		6,76%		0		0,00%			
Lisboa	Lisboa	2.244.984	2.821.699	26,23%	23	27	31,08%	36,49%	4	4	5,41%	5,41%	30.920	30.920
	Setúbal – Lisboa *	576.715		6,74%	4		5,41%		0		0,00%			
Alentejo	Setúbal – Alentejo *	318.098	485.532	3,72%	3	5	4,05%	6,76%	0	1	0,00%	1,35%		3.230
	Évora	167.434		1,96%	2		2,70%		1		1,35%		3.230	
Algarve	Faro	451.005	451.005	5,27%	5	5	6,76%	6,76%	0	0	0,00%	0,00%		0
		8.558.866	8.558.866	100,00%	74	74	100,00%	100,00%	14	14	18,92%	18,92%	163.381	163.381

* Os distritos Aveiro e Setúbal estão representados em duas regiões (Aveiro no Norte e Centro e Setúbal no Alentejo e Lisboa) porque ambos têm concelhos que pertencem a duas regiões, conforme representação utilizada pelo INE, (NUTS II).

Elaboração própria

Figura 5 – População e o número de sócios das associações da amostra (%)



Elaboração própria

Os dados estatísticos, publicados pelo INE, mostram que, em 2009, a região Norte do país era aquela onde o rendimento disponível *per capita* era menor, de 9.633€ ano, sendo simultaneamente a região com maior número de sócios, 96.065, o que seria expectável (ver Tabela 13 e Figura 6).

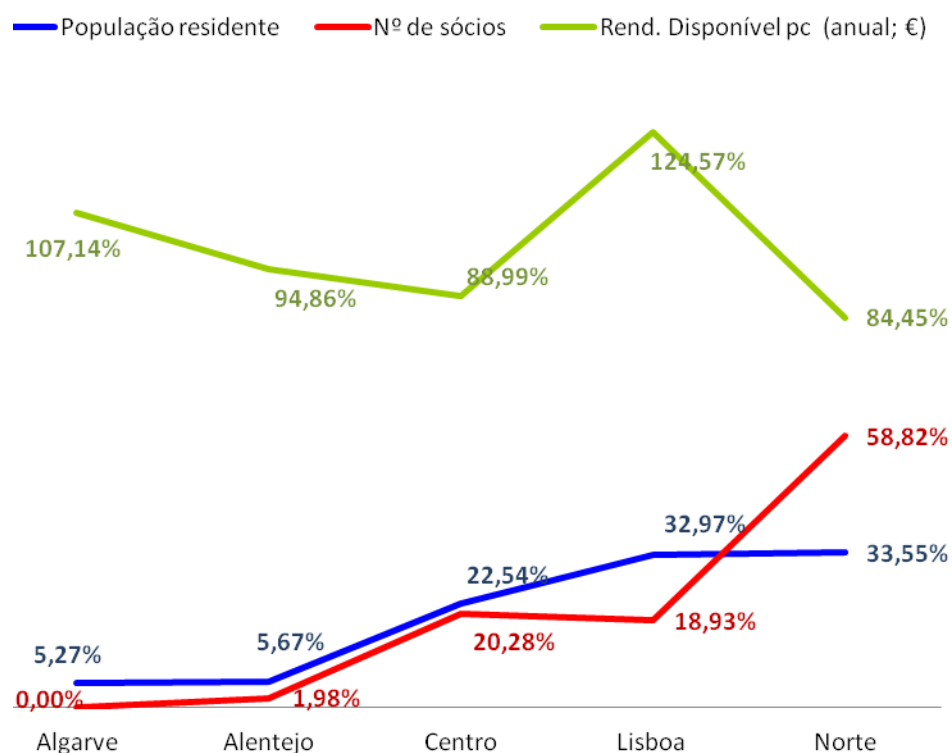
O limiar de risco de pobreza a nível nacional cifra-se em 5.207€ por ano, sendo a taxa de risco de pobreza da população residente de 24,9%.

Tabela 13 – Dados estatísticos em 2009

Regiões	Rend. disponível pc (anual; €)	Média Rend. disponível pc (anual; €, 2009)	Limiar de risco de pobreza (€); anual	População residente em risco de pobreza ou exclusão social (%); anual
Norte	9.633 (84,45%)	11.407	5.207	24,9
Centro	10.151 (88,99%)			
Lisboa	14.210 (124,57%)			
Alentejo	10.821 (94,86%)			
Algarve	12.222 (107,14%)			

Fonte: INE (<http://www.ine.pt>), (acedido em 09/04/2012)

Figura 6 – Relação entre o número de sócios e o rendimento disponível *per capita* ¹⁸



Nos 40 seguradores inquiridos, que representam 35,1% do universo total considerado neste estudo, a taxa de resposta foi de 4,39%.

Para a análise da dimensão dos seguradores respondentes consideramos o capital social das empresas e o respetivo número de colaboradores.

Tabela 14 – Capital social e número de colaboradores dos seguradores

Empresas	Capital Social	Nº Colaboradores
AON Benfield	Não disponível	7
AXA	36.670.805,00 €	881
Groupama	22.500.000,00 €	117
Lusitânia	26.000.000,00 €	656
Tranquilidade	210.000.000,00 €	678

¹⁸ Os dados sobre o número de sócios foram recolhidos nos questionários implementados.

A Companhia de Seguros Tranquilidade, integrada num grande grupo financeiro – o Grupo Espírito Santo - aparece destacada como a empresa com maior capital social e a segunda em número de colaboradores.

A AON Benfield em Portugal é um *broker* de resseguro,¹⁹ vocacionada exclusivamente para o negócio de resseguro. Esta empresa tem sete colaboradores e está localizada em Lisboa. O valor do capital social não está disponível.

A AXA Portugal, que pertence ao grupo francês AXA, está representada em todo o país, através de lojas e agentes exclusivos. É, das empresas em análise, a que apresenta um número mais elevado de colaboradores.

A Lusitânia pertence ao Grupo Montepio. Este grupo tem atualmente um papel relevante na proteção, com uma relação muito forte com a atividade mutualista e bancária. A carteira da Lusitânia, em Dezembro de 2011, atingiu as 831.423 apólices, apresentando um crescimento na ordem dos 5,7% em relação ao exercício anterior.

O Grupo Groupama tem duas companhias de seguros em Portugal - a Groupama Seguros de Vida e a Groupama Seguros. Este grupo segurador, presente em 14 países, tem a sua sede em França e é o maior grupo mutualista francês.

Estes seguradores garantem todo o tipo de produtos de seguros.²⁰

Nos dados secundários já apresentados verificámos que três das empresas representadas (AXA, Lusitânia e Tranquilidade) preocupam-se com as questões sociais e integram o protocolo da APS com a Entrajuda, no âmbito da microsolidariedade.

4.3.2 Análise das variáveis

Como a amostra é reduzida e não permite a aplicação de um modelo estatístico efetuou-se uma análise de frequências às variáveis, através do SPSS.²¹

Neste estudo procurou-se: estabelecer uma correspondência entre os resultados encontrados e o que os autores consideram importante numa oferta de microseguro,

¹⁹ Uma operação de resseguro é feita pelos seguradores normalmente com a intermediação de um *broker* (corretor de resseguro ou empresa de corretagem de resseguro). Este intermediário encarrega-se de procurar nos mercados internacionais cobertura para os riscos.

²⁰ As informações sobre os seguradores foram recolhidas nos *sites* das empresas, indicados nas referências bibliográficas.

²¹ SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) é um *software* aplicativo.

proteção social oferecida por instituições formais, (seguradores), e/ou informais, (associações de socorros mútuos); verificar se surge associada à micropoupança e/ou ao microcrédito; e, identificar quais as principais características em termos de público-alvo, tipo de oferta, preço, enquadramento e formas de distribuição.

Serão analisados também os fatores determinantes na exploração e adoção, o tipo de custo envolvido e os benefícios/resultados que as empresas consideram importantes numa oferta de microsseguro.

Grupo 2 – Conceito de Microsseguro

As questões do grupo 2 do inquérito implementado permitem perceber em que consiste e qual o âmbito do microsseguro em Portugal. Da análise dos resultados a estas questões, Tabela 15, verificamos que o microsseguro é considerado um instrumento de responsabilidade social e corporativa e um incentivo ao microempreendedorismo. Mas, 42,1% das respostas obtidas (36,84% + 5,26%), concordam também que seja um mecanismo redutor da pobreza. A importância como instrumento redutor do desemprego é menor, apresentando uma percentagem de respostas positivas de 36,85% (26,32% + 10,53%). A elevada taxa de indecisos pode ser um reflexo da falta de conhecimento do tema por parte dos inquiridos, mas, pode traduzir também que, em Portugal, o impacto destes serviços ainda é insuficiente. A informação recolhida não permite, com objetividade, tirar conclusões além das respostas obtidas, mas pode ser um fator a considerar em futuras investigações.

Tabela 15 – Conceito e âmbito do microsseguro (em %)

Tipo de resposta	Micro empreendedorismo	Desemprego	Pobreza	Responsabilidade social
Discordo totalmente	5,26	5,26	5,26	0,00
Discordo	10,53	15,79	5,26	0,00
Sem opinião	26,32	42,11	47,37	41,18
Concordo	47,37	26,32	36,84	52,94
Concordo totalmente	10,53	10,53	5,26	5,88
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Apercebemo-nos, no entanto, que as associações estão atentas e preocupadas com o crescimento da pobreza e deste novo segmento de mercado. A tabela seguinte mostra-nos que, nas dezanove respostas obtidas, cinco (26,3%) afirmam estar preocupadas e nove (47,4%) muito e muitíssimo preocupadas com estes temas.

Tabela 16 – Preocupação das empresas inquiridas face à pobreza

	Frequência (n)	Percentagem (%)
Pouco preocupadas	4	21,1
Preocupadas	5	26,3
Muito preocupadas	5	26,3
Muitíssimo preocupadas	4	21,1
Não resposta	1	5,3
Total	19	100,0

Analisando os resultados por tipo de empresa, verificamos que são as associações que mais se preocupam com este mercado crescente, o que é, certamente, reflexo da proximidade destas empresas com as classes mais pobres.

Figura 7 – Preocupação das empresas quanto à pobreza

Preocupação das empresas	Associações	Seguradores
Nada preocupadas	0,0%	0,0%
Pouco preocupadas	11,1%	60,0%
Preocupadas	33,3%	40,0%
Muito preocupadas	55,6%	0,0%
	100,0%	100,0%

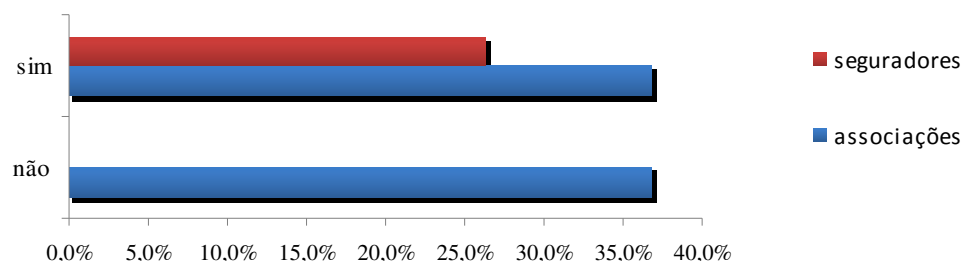
No que respeita à capacidade para uma oferta de microsseguro, sete empresas (um segurador e seis associações) consideram-se preparadas para oferecer este tipo de produtos, mas é nas associações que surgem mais respostas positivas.

Tabela 17 – Empresas preparadas para uma oferta de microsseguro

	Associações	Seguradores
Sim	6 (42,86%)	1 (20,00%)
Não	8 (57,14%)	4 (80,00%)
Total	14 (100,00%)	5 (100,00%)

A proteção oferecida pelas associações foi considerada uma oferta de microsseguro por onze empresas, das quais duas são seguradores (Figura 8).

Figura 8 – Microsseguro como oferta das associações mútuas



Dos resultados das questões do grupo 2 podemos concluir que o microsseguro em Portugal é considerado como um mecanismo redutor da pobreza e um incentivo ao microempreendedorismo.

Nos seguradores este é entendido no âmbito da responsabilidade social e corporativa, sendo que estas entidades não parecem estar muito preocupadas com este segmento de mercado nem com o seu crescimento. O mesmo não acontece com as associações que, para além de se considerarem mais aptas para desenvolver este tipo de ofertas, são aquelas que atualmente desenvolvem o microsseguro, não só em Portugal mas também em países desenvolvidos. Muitas associações mútuas pertencem à *International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF)*, que tem 200 membros em 72 países e 4 associações regionais (Chandani, 2009). Estas instituições podem servir aos pobres produtos de seguros. O desafio é minimizar o *trade-off* em cada modelo e garantir que entidades diferentes são capazes de oferecer serviços específicos para as populações pobres. Um mercado de microsseguro ideal inclui modelos diferentes que em conjunto satisfazem a procura, oferecendo produtos de seguros a preços adequados (Chandani, 2009).

Grupo 3 – Os fatores importantes na implementação e adoção do microsseguro

Os fatores mais relevantes a considerar numa implementação e/ou exploração do microsseguro foram analisados por tipo de empresa (Tabela 19).

Tabela 18 – Os fatores importantes na implementação do microsseguro

	Sistemas informáticos	Recursos humanos	Oportunidade de mercado	Legislação	Concorrência	Canais de distribuição	Outros
Nada importante					5,6	5,6	
Pouco importante	5,6	5,6	5,6	11,1	5,6	27,8	
Importante	11,1	11,1	27,8	16,7	50,0	27,8	
Muito importante	33,3	61,1	44,4	33,3	33,3	38,9	
Muitíssimo importante	50,0	22,2	22,2	38,9	5,6		100,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Peso nº respostas / amostra	94,7	94,7	94,7	94,7	94,7	94,7	10,5

Nota: Incluídos dentro dos “outros” fatores temos: recursos financeiros e cultura/questões sociais

Os resultados globais (Tabela18) demonstram que 50,0% dos inquiridos consideram muitíssimo importantes os problemas relacionados com os sistemas informáticos e 38,9% também assim consideram a legislação. Os recursos humanos, a oportunidade de mercado e os canais de distribuição aparecem como fatores muito importantes, com 61,1%, 44,4% e 38,9%, respetivamente. A concorrência surge como um fator importante em 50% das respostas.

Tabela 19 – Fatores importantes na implementação do microsseguro (em %)

Associações e seguradores

	Sistemas Informáticos		Recursos Humanos		Oportunidade de mercado	
	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores
Nada importante						
Pouco importante		25,0		25,0	7,1	
Importante	7,1	25,0	7,1	25,0	28,6	25,0
Muito importante	35,7	25,0	64,3	50,0	35,7	75,0
Muitíssimo importante	57,2	25,0	28,6		28,6	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Peso nº respostas / amostra	100,0	80,0	100,0	80,0	100,0	80,0

	Legislação		Concorrência		Canais de distribuição		Outros
	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores	Associações
Nada importante			7,1				
Pouco importante	14,3			25,0	7,1		
Importante	7,1	50,0	50,1	50,0	28,6	25,0	
Muito importante	35,7	25,0	35,7	25,0	28,6	25,0	
Muitíssimo importante	42,9	25,0	7,1		35,7	50,0	100,00
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00
Peso nº respostas / amostra	100,0	8,00	100,0	80,0	100,0	80,0	14,29

Analisando os dados separadamente (Tabela 19), verificamos que nas associações os fatores muitíssimo importantes elencados foram os sistemas informáticos (57,2%), a legislação (42,9%) e os canais de distribuição (35,7%). Como muito importantes destacam-se os recursos humanos, com 64,3%, e a oportunidade de mercado, com 35,7%. A concorrência foi considerada importante por 50,1% dos inquiridos. De registrar que duas associações apresentaram mais dois fatores, que consideraram de elevada importância, os recursos financeiros e as questões culturais e sociais.

Para os seguradores, os canais de distribuição foram considerados muitíssimo importantes por 50% dos inquiridos, a oportunidade de mercado destacou-se como um fator muito importante, com 75%, seguido dos recursos humanos com 50% das respostas. Legislação e concorrência são fatores importantes para 50% dos inquiridos.

O objetivo da questão 7 é entender quais são os fatores que mais influenciam a não adoção do microsseguro por parte das empresas. Como os fatores têm impactos

diferentes consoante o tipo de empresa, os resultados foram analisados separadamente. Os resultados globais desta variável (Tabela 20) mostram que a incerteza do retorno do investimento, com 70,6%, se destaca dos demais, seguida da taxa de prémio, com 64,7%, da falta de informação, com 55,6%, dos custos de implementação com 52,9%, dos canais de distribuição, com 50% e da concorrência com 35,3%, como fatores muito importantes.

A complexidade na criação de produtos e a legislação foram consideradas importantes com 41,2% e 35,3%, respetivamente.

Tabela 20 – Fatores importantes da não adoção do microsseguro

	Complexidade na criação de produtos	Taxa de premio	Custos de implementação	Legislação	Concorrência	Canais de distribuição	Falta de informação	Incerteza do retorno do investimento
Nada importante	5,9							
Pouco importante	17,6	11,8	5,9	5,9	17,6			
Importante	41,2		29,4	35,3	35,3	16,7	11,1	5,9
Muito importante	11,8	64,7	52,9	29,4	35,3	50,0	55,6	70,6
Muitíssimo importante	23,5	23,5	11,8	29,4	11,8	33,3	33,3	23,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Peso nº respostas / amostra	89,5	89,5	89,5	89,5	89,5	94,7	94,7	89,5

Da análise das respostas a esta questão constatamos que todos estes fatores parecem relevantes e podem impedir as empresas de desenvolverem ofertas de microsseguro.

A análise por tipo de entidade, Tabela 21, diz-nos que nas associações a taxa de prémio a aplicar nos produtos e a incerteza no retorno do investimento são os fatores mais importantes, com 69,2%. Também considerados muito importantes foram a falta de informação e os canais de distribuição, com 57,1%, os custos da implementação, com 53,8% e a concorrência com 38,5%. As associações atribuíram alguma importância à complexidade na criação de produtos, com uma taxa de 46,2%.

Nos seguradores verifica-se que os canais de distribuição são considerados um fator muitíssimo importante por 50% dos inquiridos. Como fatores muito importantes destaca-se a incerteza no retorno do investimento, 75%.

Os fatores: taxa de prémio, custos de implementação, legislação e falta de informação, foram considerados muito importantes em 50% das respostas. A complexidade na criação de produtos e a concorrência aparecem como fatores pouco importantes.

Tabela 21 – Fatores de não adoção do microseguro
Associações e seguradores

	Complexidade na criação de produtos		Taxa de prémio		Custos de implementação		Legislação	
	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores
Nada importante	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pouco importante	7,7	50,0	0,0	50,0	7,7	0,0	0,0	25,0
Importante	46,2	25,0	0,0	0,0	23,1	50,0	38,5	25,0
Muito importante	15,4	0,0	69,2	50,0	53,8	50,0	23,1	50,0
Muitíssimo importante	30,8	0,0	30,8	0,0	15,4	0,0	38,5	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Peso nº respostas / amostra	92,9	80,0	92,9	80,0	92,9	80,0	92,9	80,0
	Concorrência		Canais de distribuição		Falta de informação		Incerteza do retorno do investimento	
	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores
Nada importante	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pouco importante	7,7	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Importante	38,5	25,0	14,3	25,0	7,1	25,0	7,7	0,0
Muito importante	38,5	25,0	57,1	25,0	57,1	50,0	69,2	75,0
Muitíssimo importante	15,4	0,0	28,6	50,0	35,7	25,0	23,1	25,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Peso nº respostas / amostra	92,9	80,0	100,0	80,0	100,0	80,0	92,9	80,0

Grupo 4 – O mercado – o público-alvo do microsseguro

A caracterização do mercado (público-alvo) resulta da análise deste grupo, cujos resultados são apresentados na Tabela 22. Na opinião dos inquiridos, o público-alvo do microsseguro é maioritariamente constituído pelos particulares, indivíduos e família, com 83,3%; 50% dos inquiridos consideraram ambos como um público-alvo muito importante.

Tabela 22 – Público-alvo

Público-alvo	Microempresas		Particulares		Ambas	
	Frequência (n)	Percentagem (%)	Frequência (n)	Percentagem (%)	Frequência (n)	Percentagem (%)
Discordo	3	33,3			1	10,0
Sem opinião	2	22,2			1	10,0
Concordo	3	33,3	2	16,7	5	50,0
Concordo totalmente	1	11,1	10	83,3	3	30,0
Total	9	100,0	12	100,0	10	100,0

Para as associações, são os indivíduos e as famílias o público-alvo do microsseguro. Os seguradores consideram ambos como fazendo parte do segmento alvo das ofertas de microsseguro (Tabela 23).

Tabela 23 – Público-alvo por tipo de empresa

	Microempresas		Particulares		Ambas	
	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores
Discordo totalmente						
Discordo	28,57	50,00				20,00
Sem opinião	28,57					20,00
Concordo	28,57	50,00	20,00		40,00	60,00
Concordo totalmente	14,29		80,00	100,00	60,00	
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	50,00	40,00	71,43	40,00	35,71	100,00

Em conjugação com os dados estatísticos sobre o rendimento disponível e os limites de pobreza, analisados em 4.3.1, verificamos que as associações estão implantadas em maior número nas regiões onde a pobreza mais se faz sentir.

Grupo 5 – Caracterização da oferta

O objetivo pretendido neste grupo de questões é saber se existe uma oferta de microsseguro e, existindo, quais as suas características. Em 19 empresas, apenas 7, que são associações de socorros mútuos, responderam afirmativamente à questão 5: “A Seguradora / Associação tem ou estuda uma oferta de microsseguro?” (Tabela 24). Não se registou nenhuma resposta afirmativa por parte dos seguradores.

Tabela 24 – Empresa tem / estuda uma oferta de microsseguro

	Frequência (n)	Percentagem (%)
Sim	7	36,8
Não	12	63,2
Total	19	100,0

As questões que são específicas e diretamente orientadas para a obtenção de informação sobre a oferta existente (grupos 5, 6 e 7 - questões 9 a 16) foram respondidas apenas pelas empresas com ofertas de microsseguro, que neste caso são 7 associações. A oferta de quatro destas associações não sofreu alteração nos últimos 5 anos, sendo mais recente nas restantes.

Tabela 25 – Idade da oferta de microsseguro

Oferta nos últimos 5 anos	Frequência (n)	Percentagem (%)
Sem alteração	4	66,7
Novos serviços	2	33,3
Não resposta	1	
Total	7	100,0

Esta oferta de microsseguro, que vamos agora analisar de seguida, não foi considerada por 66,7% das associações como adequada às necessidades do público-alvo (Tabela 26).

Tabela 26 – Oferta adequada

	Frequência (n)	Percentagem (%)
Sim	2	33,3
Não	4	66,7
Total	6	100,0

Não se consegue identificar, através destes dados, se esta inadequação resulta deste tipo de oferta ser desenvolvida por poucas associações ou de as associações considerarem não ter os meios necessários para melhor satisfazer as necessidades dos seus sócios. Recorrendo à informação obtida nas entrevistas, verificamos que o aspeto legal também aqui deve ser considerado. Os produtos de previdência que são distribuídos por estas entidades de uma forma informal estão regulamentados pela segurança social,²² mas não pelo Instituto de Seguros de Portugal, ISP, que regula todo o setor segurador. A única associação considerada como segurador é a Mútua dos Pescadores.” Esta limitação pode ser um constrangimento ao desenvolvimento das ofertas de microsseguro. Quanto à composição da oferta de microsseguro, verifica-se que há produtos construídos e desenvolvidos especificamente para este segmento de mercado, enquanto outros são uma adaptação de algo já existente.

Tabela 27 – Tipo de oferta

	Produtos criados de raiz	Adaptação de produtos	Ambos os tipos
Discordo totalmente			
Discordo			
Sem opinião	50,0		14,3
Concordo	50,0	50,0	14,3
Concordo totalmente		50,0	71,4
Total	100,00	100,00	100,00
Peso nº respostas / amostra	28,57	28,57	100

A análise dos dados secundários (subsecção 4.1) revelou que há produtos desenhados e desenvolvidos de raiz pelas associações: Vida, Poupança, Saúde, Funeral, e Crédito.

²² As associações mutualistas têm natureza jurídica de pessoas coletivas de utilidade pública. Regem-se pelo Código das Associações Mutualistas, aprovado pelo Decreto-lei n.º. 72/90 de 3 de Março, e supletivamente, pelo Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-lei n.º. 119/83, de 25 de Fevereiro. O registo das Associações Mutualistas na Direção-geral de Solidariedade Social efetua-se nos termos da Portaria 135/2007, de 26 de Janeiro. As associações mutualistas têm um Plano de Contas próprio designado por Plano de Contas das Associações Mutualistas (PCAM) e aprovado pelo Decreto-lei 295/95, de 17 de Novembro, (União das Mutualidades Portuguesas).

Os produtos Acidentes Pessoais, Automóvel, Multirriscos, Desemprego e Proteção Jovem são desenvolvidos através de parcerias ou com a Mútua dos Pescadores ou com a Macif, um segurador.

A oferta existente, constituída por Acidentes Pessoais, Saúde, Crédito, Poupança/Reforma, Funeral e Vida, está quantificada nas Tabela 28 e Tabela 30.

Tabela 28 – Produtos oferecidos

Produtos	
Acidentes Pessoais	1; (14,29%)
Saúde	6; (85,71%)
Vida	3; (42,86%)
Poupança/reforma	3; (42,86%)
Crédito	2; (28,57%)
Funeral	6; (85,71%)

Dos resultados expressos na Tabela 28, podemos concluir que Saúde e Funeral constam da oferta de seis associações. Só três associações oferecem Vida e Poupança/ Reforma; em duas surgem serviços de Crédito, enquanto apenas uma fornece Acidentes Pessoais. Para analisar o número de sócios que aderiram aos produtos de microsseguro oferecidos, foi elaborada a Tabela 29.

Tabela 29 – Adesões ao microsseguro

Nº de adesões	Frequência (n)	Percentagem (%)
= > 10000	2	28,6
5000 a 10000	1	14,3
1000 a 5000	2	28,6
500 a 1000	1	14,3
100 a 250	1	14,3
Total	7	100,0

Percebemos que o número total de adesões ao microsseguro, nas 7 associações que possuem ofertas de microsseguro, deverá ser aproximadamente igual ao número de sócios.

Os beneficiários dos serviços de saúde, por exemplo, elementos do agregado familiar, não estão incluídos nestes números, Tabela 30. Isto significa que, além dos sócios, muitos outros agentes beneficiam destes serviços de saúde.

Tabela 30 – Sócios com produtos de microsseguro

Localização	Nº de adesões	Nº Sócios inscritos	Sócios %	Produtos
Aveiro	= > 10.000	14.865	32,26	Saúde e funeral
Coimbra	5.000 a 10.000	6.236	13,53	Saúde ; vida; poupança reforma; crédito
Lisboa	500 a 1.000	750	1,63	Funeral
Lisboa	1.000 a 5.000	3.005	6,52	Acidentes pessoais; saúde ; vida; poupança reforma; crédito e funeral
Porto	100 a 250	792	1,72	Saúde e funeral
Porto	= > 10.000	16.578	35,98	Saúde e funeral
Porto	1.000 a 5.000	3.850	8,36	Saúde , vida, poupança/ reforma, funeral
Total		42.226	100,00	

Grupo 6 – Preço e forma de pagamento

O valor de prémio dos produtos de Saúde e Funeral está incluído no valor da quota de sócio. De acordo com a informação recolhida nas entrevistas, nas associações a quota pode ter vários limites, definidos em função do número de serviços que lhe estão agregados. No entanto, alguns produtos são cobrados separadamente e a forma de pagamento, ou fracionamento, pode também ser diferente. Isto acontece com os produtos de Vida, Poupança / Reforma e Crédito.

O preço e forma de pagamento são muito importantes na caracterização de uma oferta de microsseguro, pois devem ser baixos e fracionados para que os pobres, o público-alvo destes serviços de proteção, os possam adquirir. Se a oferta não servir este segmento de mercado não poderá ser considerada como uma oferta de microsseguro. Pelos resultados obtidos, podemos concluir que estes são baixos, inferiores aos subjacentes a uma oferta “normal”, sendo a sua forma de pagamento mensal em 85,7% das empresas fornecedoras (Tabela 31).

Tabela 31 – Preço e formas de pagamento

Preços dos produtos	Frequência (n)	Percentagem (%)
Muito inferiores	2	28,6
Inferiores	5	71,4
Total	7	100
Formas de pagamento	Frequência (n)	Percentagem (%)
Mensal	6	85,7
Anual	1	14,3
Total	7	100

Grupo 7 – Custos com os processos de implementação de uma oferta de microsseguro

Para os inquiridos, a exploração e/ou implementação de uma oferta de microsseguro implica para a empresa um maior acréscimo de custos com sistemas informáticos. Os outros custos parecem ter menor impacto, sendo a percentagem de indecisos e sem opinião bastante elevada, de 50%.

Tabela 32 – Impacto dos Custos na implementação de uma oferta de microsseguro

	SI	RH	Processos de produção	Marketing
Discordo totalmente	16,7	16,7	33,3	16,7
Discordo		16,7	16,7	16,7
Sem opinião	16,7	50,0	50,0	50,0
Concordo	33,3	16,7		16,7
Concordo totalmente	33,3			
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Grupo 8 – Meios de distribuição

A opinião sobre a forma como a oferta é ou deverá ser distribuída não é a mesma entre as associações e os seguradores. No entanto, e no conjunto, verificamos que a distribuição deve ser efetuada através das redes já existentes ou através de parcerias. Uma das opções apresentadas foi completamente rejeitada: uma nova rede de distribuição.

Tabela 33 – Meios de distribuição (em %)

	Rede atual de distribuição		Nova rede de distribuição		Parcerias		Banca	
	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores	Associações	Seguradores
Discordo totalmente				75,00			11,11	
Discordo		20,00		25,00			11,11	25,00
Sem opinião	10,00	40,00			18,18		22,22	
Concordo	70,00	20,00			36,36	80,00	33,33	
Concordo totalmente	20,00	20,00			45,45	20,00	22,22	75,00
Total	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Peso nº respostas / amostra	71,43	100,00		80,00	78,57	100,00	50,00	80,00

Nas associações a rede já existente é o meio de distribuição mais adequado para 70% dos inquiridos, havendo, no entanto 45,45% que concordam totalmente com as parcerias. Para os seguradores a parcerias e banca são os melhores meios de distribuição, opinião também confirmada nas entrevistas realizadas, sendo que discordaram completamente do recurso a novas redes de distribuição.

Grupo 9 – Benefícios esperados e rentabilidade

Nas associações esta questão foi formulada de forma diferente, sendo que apenas foram colocadas duas questões - o aumento da rentabilidade e a satisfação das necessidades dos sócios. Os resultados confirmam que a capacidade de resposta às necessidades dos sócios é o fator mais importante. Aumentar a rentabilidade é também considerado um benefício esperado, mas por um número menor de inquiridos.

Para os seguradores os benefícios são reforçar a responsabilidade social e corporativa das empresas, bem como aumentar a sua notoriedade. Para estas empresas o microsseguro não aparece, no momento, como um negócio rentável.

Tabela 34 – Benefícios esperados pelas empresas

	Maior quota de mercado	Aumentar a notoriedade da empresa	Reforçar a resp. social e corporativa	Responder às necessidades dos sócios	Aumentar a rentabilidade	
	Seguradores			Associações	Associações	Seguradores
Discordo totalmente					14,29	20,00
Discordo	40,00			7,14	14,29	40,00
Sem opinião	60,00	40,00		14,29	14,29	40,00
Concordo		60,00	80,00	35,71	35,71	
Concordo totalmente			20,00	42,86	21,43	
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Peso n° respostas / amostra	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

4.3.3 Conclusão resultados dos questionários

A análise aos resultados dos questionários permitiu, por um lado, perceber quais as características da oferta de microsseguro existente em Portugal e, por outro lado, constatar que estes resultados nem sempre estão alinhados com os obtidos nas entrevistas e na análise dos dados secundários. As razões para este desvio podem ser explicadas através da reduzida dimensão da amostra, sendo que os dados secundários foram recolhidos para todo o universo em estudo. Percebe-se também que algumas empresas, como a AXA e a Tranquilidade, não assumiram as parcerias em que estão envolvidas e preferiram não responder às questões específicas da caracterização da oferta e do número de apólices existentes.

Nas associações, a falta de conhecimento do tema e o facto de as ofertas de produtos de previdência não serem apelidados de microsseguro certamente influenciou os resultados. Ainda assim, numa amostra de 14 associações, 7 identificaram a sua oferta e responderam a todas as questões que foram colocadas. Com base nestas respostas, concluímos que:

- A oferta existente é constituída por produtos concebidos e orientados para as pessoas de baixo rendimento; enquanto para os seguradores o microsseguro é um instrumento de responsabilidade social e corporativa e um incentivo ao

microempreendedorismo, para as associações surge também como um mecanismo de combate à pobreza.

- Os fatores que mais preocupam as empresas na implementação de uma oferta de microsseguro são, nas associações, os sistemas informáticos, a legislação e os recursos humanos. Os recursos financeiros e as questões culturais e sociais são também importantíssimos para as duas empresas que os adicionaram às questões colocadas. Nos seguradores os canais de distribuição e a oportunidade de mercado foram os fatores considerados mais importantes.
- A não adoção de uma oferta de microsseguro pode ser consequência da taxa de prêmio a aplicar nos produtos e da incerteza no retorno do investimento, para as associações. A falta de informação, os canais de distribuição, os custos da implementação e a concorrência também contribuem, com importância relevante, sendo a complexidade na criação de produtos o fator com menor importância. Nos seguradores são os canais de distribuição e a incerteza no retorno do investimento, que se destacam dos demais fatores. A taxa de prêmio, os custos de implementação, a legislação e a falta de informação, foram considerados fatores muito importantes, mas a complexidade na criação de produtos e a concorrência aparecem como fatores pouco importantes.
- A oferta de microsseguro, que existe em sete das associações, foi considerada como tal, contudo, as associações não a consideram adequada; não se conseguiu identificar se é assim por ser desenvolvida por poucas associações ou porque as associações consideram não ter os meios necessários para melhor satisfazer as necessidades dos seus sócios.
- A oferta é essencialmente constituída por produtos de Saúde e Funeral. O produto Funeral é um serviço de difícil mensuração, visto que ainda não existe um modelo de regulamentação, nem estatísticas públicas sobre ele. Da análise dos dados secundários e das entrevistas constatou-se que a maioria das empresas oferece este produto, que cobre as despesas do funeral e dá um subsídio às famílias após a morte do sócio. No entanto, o seu potencial é muito elevado, tendo já alta penetração no setor.

- O produto Saúde também tem uma penetração muito grande no mercado de baixos rendimentos e muitos são já os beneficiários destes serviços, garantidos pela sua associação ou por uma liga de associações à qual a sua se associou. Estas associações, ou isoladamente (caso da Benéfica no Porto) ou em parceria, as ligas, (por exemplo, a Liga de Gaia e a Mutuália), garantem os serviços de assistência médica (consultas e tratamentos), nas suas próprias clínicas médicas. A Liga de Gaia possui também uma farmácia, onde os sócios que aderiram ao serviço de proteção na saúde podem adquirir os medicamentos.
- Os outros produtos distribuídos pelas associações são o Acidentes Pessoais, Vida, Poupança/Reforma e Crédito.
- Os custos considerados mais elevados nas associações foram, de uma forma global, os custos com os sistemas informáticos. O desenvolvimento de novos produtos, por exemplo na AXA, tem custos acrescidos elevados que podem, por vezes, ser condicionantes da implementação de novas ofertas. Nas associações mútuas os custos podem também estar relacionados com equipamentos e *software*.
Os custos com o marketing e com os recursos humanos também foram considerados por alguns inquiridos, o que já não aconteceu com os custos afetos à produção, que foram considerados menores pelas empresas inquiridas.
- O segmento de mercado das ofertas das associações são os indivíduos e as famílias o público-alvo do microsseguro. Os seguradores consideram ambos como fazendo parte do segmento alvo das ofertas de microsseguro.
- Pelos resultados obtidos podemos concluir que os prémios são baixos, inferiores aos subjacentes a uma oferta “normal”, sendo a sua forma de pagamento mensal na maior parte das empresas fornecedoras.
- As redes de distribuição mais adequadas para as associações são as já existentes, a venda direta e as parcerias. Para os seguradores, a banca é o meio de distribuição privilegiado, seguido das parcerias.

Comparando os resultados com a informação obtida através da investigação global, verifica-se que esta oferta cumpre os requisitos necessários para ser considerada um serviço de microsseguro quanto ao tipo de produtos (ramos), aos prémios e formas de pagamento e ao segmento para que está orientada, o público-alvo. As redes de

distribuição preferidas pelas associações são as parcerias e as redes já existentes, sendo a banca também um meio de distribuição a considerar pelos seguradores.

Em relação aos benefícios esperados, tal como acontece em relação a outras questões, as opiniões entre seguradores e associações são divergentes, sendo eleitos, pelas associações, a rentabilidade e o serviço prestado, no sentido de satisfação das necessidades do público-alvo; para os seguradores, são elencados o reforço da responsabilidade corporativa (de acordo com as respostas à questão inicial) e o aumento da notoriedade da empresa.

4.3.4 Cruzamento dos tipos de análise

As conclusões gerais da investigação constam do mapa resumo seguinte, onde se procurou estabelecer a comparação entre diferentes resultados obtidos por tipo de entidade e de análise para cada um dos parâmetros considerados.

Tabela 35 – Mapa final de resultados

Objetivos	Dados secundários	Entrevistas	Questionários
Conceito e âmbito do microsseguro (para as empresas)	<u>Seguradores</u> - instrumento de responsabilidade social e corporativa das empresas; apoio ao microcrédito e ao microempreendedorismo. <u>Associações</u> - satisfação das necessidades dos sócios.	<u>Seguradores</u> - instrumento de responsabilidade social e corporativa das empresas. <u>Associações</u> - procurar soluções de previdência para os problemas dos sócios.	<u>Seguradores</u> - mecanismo de apoio ao microempreendedorismo e um instrumento de responsabilidade social e corporativa das empresas. <u>Associações</u> - instrumento redutor da pobreza.
Fatores importantes na exploração do microsseguro	Não identificados.	<u>Seguradores</u> - prazos nos pagamentos das indemnizações; custos administrativos; falta de informação; legislação.	<u>Seguradores</u> - oportunidade de mercado; canais de distribuição e recursos humanos. <u>Associações</u> - sistemas informáticos, recursos humanos e legislação.
Fatores que influenciam a não adoção do microsseguro		<u>Associações</u> - atual situação financeira das empresas; idade média dos sócios (muito elevada); recursos humanos.	<u>Seguradores</u> - incerteza no retorno do investimento; canais de distribuição. <u>Associações</u> - incerteza no retorno do investimento, taxa de prémio, canais de distribuição e falta de informação.
Público-alvo (segmento de mercado)	<u>Seguradores</u> - microempresas e indivíduos. <u>Associações</u> - os sócios e suas famílias (indivíduos).	<u>Seguradores</u> - as microempresas e os particulares. <u>Associações</u> - os sócios e suas famílias (indivíduos).	<u>Seguradores</u> - microempresas e particulares. <u>Associações</u> - indivíduos e famílias.

Caraterização da oferta (tipo)	<u>Seguradores</u> - produtos adaptados. <u>Associações</u> - produtos criados de raiz em função das necessidades dos sócios.	<u>Seguradores</u> - produtos adaptados. <u>Associações</u> - produtos criados de raiz em função das necessidades dos sócios.	<u>Associações</u> - produtos são desenhados e desenvolvidos de raiz, mas também existem produtos adaptados - parcerias
Caraterização da oferta - produtos	<u>Seguradores</u> - Acidentes de Trabalho; Acidentes Pessoais; Multirriscos; Automóvel; Saúde; Responsabilidade Civil e Vida. <u>Associações</u> - produtos criados de raiz - Saúde; Funeral; Vida; Crédito; Poupança/Reforma; Desemprego; Proteção Jovem Parcerias - Acidentes pessoais; Automóvel e Multirriscos. O crédito aparece também como suporte às pequenas empresas pelas mútuas: Norgarante, Garval, Lisgarante, Agrogarante.	<u>Seguradores</u> - não identificados. <u>Associações</u> - Saúde; Funeral; Vida; Crédito; Poupança/Reforma; Desemprego; Proteção Jovem.	<u>Seguradores</u> - não identificados. <u>Associações</u> - Saúde e Funeral são os produtos mais oferecidos; Acidentes Pessoais, Vida, Crédito e Poupança/Reforma existem nas ofertas de algumas associações.
Custos com nova oferta	Não identificados.	<u>Seguradores</u> - custos administrativos existentes são elevados o que condiciona as taxas de prémio a aplicar nestes produtos; custos com a distribuição - comissionamento.	<u>Seguradores</u> - não identificados. <u>Associações</u> - Os custos com sistemas informáticos.
Preço e formas de pagamento	<u>Seguradores</u> - taxas de prémio reduzidas e fracionamento de prémios é, normalmente, mensal. <u>Associações</u> - prémios muito baixos e inseridos no valor da quota - mensal.	<u>Seguradores</u> - taxas de prémio reduzidas e pagamento fracionado. <u>Associações</u> - prémios muito baixos: por exemplo a Vilanovense tem 3 tipos de quotas. A quota sénior de 2.30 €, a quota vida de 3,50€ e um 3º tipo, uma junção das duas anteriores, com benefício de funeral e saúde, igual a 5,00€. O pagamento é mensal.	<u>Seguradores</u> - não identificado. <u>Associações</u> - preços inferiores aos praticados nos seguros normais e forma de pagamento mensal.
Distribuição	<u>Seguradores</u> - rede existente de agentes e através de entidades com quem estabeleceu parcerias (ex. ANDC). <u>Associação</u> - venda direta e parcerias (com seguradores ou ligas de associações).	<u>Seguradores</u> - rede existente de agentes; parcerias e Banca - caixas rurais. <u>Associações</u> - venda direta e parcerias (com seguradores ou ligas de associações).	<u>Seguradores</u> - banca e parcerias. Associação - venda direta e parcerias.
Benefícios esperados e rentabilidade	Dados não disponíveis.	<u>Seguradores</u> - o microsseguro é rentável, os resultados nos particulares e nas microempresas são bons. <u>Associação</u> - a exploração destes produtos e serviços é rentável. As empresas mantêm-se financeiramente estáveis e com resultados positivos.	<u>Seguradores</u> - reforçar a responsabilidade social e corporativa da empresa; aumentar a notoriedade da empresa (marca). <u>Associações</u> - responder às necessidades dos sócios e aumentar a rentabilidade.

5 Conclusões

Sendo o objetivo desta tese estudar por que entidades o microsseguro é desenvolvido e de que forma dá resposta aos problemas do nosso país, abordando os seguradores portugueses e as associações mútuas, e analisar se o microsseguro emerge como solução inovadora viável no contexto destas instituições, a investigação realizada permite-nos concluir que o microsseguro é ainda pouco explorado em Portugal e que surge ligado, informalmente, às associações de socorros mútuos.

Percebemos que, em Portugal, o mutualismo tem alguma importância, no domínio da previdência complementar e da prestação de cuidados de saúde, envolvendo perto de uma centena de associações e cerca de um milhão de associados. Seguradores e associações têm não só formas diferentes de estar no mercado, mas também têm objetivos diferentes. Enquanto os seguradores procuram a maximização do lucro (rendibilidade do capital), de forma a poderem satisfazer os interesses dos seus *stakeholders* (acionistas, clientes, parceiros e colaboradores), as associações pretendem rentabilizar os seus investimentos de forma a satisfazer as necessidades dos seus sócios; o objetivo é o da maximização dos benefícios prestados aos associados (rendibilidade social), tendo como condição o equilíbrio financeiro.

Assim, os objetivos de uma oferta de microsseguro terão que ser também diferentes nuns e noutros:

- Nas mútuas, o microsseguro funciona como um mecanismo para a redução da pobreza. As mutualidades, instituições sem fins lucrativos, incorporam uma parte substancial do potencial excedente, por desconto, no cálculo do valor das quotas ou do preço dos serviços.
- Nos seguradores, o microsseguro, mais do que servir as necessidades de proteção do risco, é entendido como um mecanismo importante na criação de valor da marca e como um importante instrumento de responsabilidade social e corporativa das empresas.

A oferta de microsseguro existente aparece nas associações de socorros mútuos e é constituída pelos produtos de Saúde, Funeral, Vida, Poupança/Reforma e Crédito (elaborados de raiz) e por outros produtos, adaptados, que resultam de parcerias com outras entidades, seguradores ou ligas de associações, como é caso dos Acidentes Pessoais.

Com esta oferta as associações procuram minimizar o risco e a vulnerabilidade do público-alvo, constituído por pessoas de baixos rendimentos.

Nos seguradores a oferta que encontramos, que pode ser considerada como uma resposta às necessidades de uma população com menores recursos, surge através de três parcerias, uma entre a AXA e a ANDC, no apoio ao microcrédito, outra entre vários seguradores e a Entrajuda, no apoio à microsolidariedade e a terceira entre a Entrajuda e a Multicare no apoio às crianças pobres.

Assim como a análise dos estudos efetuados para os países em desenvolvimento e onde o microsseguro se encontra já implementado revelou, também para Portugal foram identificados alguns fatores condicionantes destas ofertas, tanto nos seguradores como nas associações: a incerteza no retorno do investimento, os canais de distribuição, diretamente relacionados com os custos de comissionamento (condicionantes das taxas de prémio a aplicar), a falta de informação e os recursos humanos.

Apesar dos sistemas informáticos terem sido apontados como o fator mais relevante na implementação de uma oferta de microsseguro nas associações, constatou-se que a legislação surge como um fator muito importante tanto nos seguradores como nas associações mútuas. Isto acontece porque ainda não existe uma regulamentação específica para o microsseguro. Os seguradores têm custos administrativos elevados e dificilmente podem praticar taxas de prémio suficientemente baixas como é necessário em produtos de microsseguro. As ofertas existentes, criadas para a população mais pobre, não são mais do que uma adaptação de produtos existentes, onde a redução do prémio obtida através da diminuição dos custos de distribuição, o comissionamento, nem sempre é suficiente.

As associações, vocacionadas para a previdência, mas cujos produtos/serviços não são chamados “seguros”, são reguladas pela Segurança Social e não pelo Instituto Português de Seguros. Este constrangimento limita o desenvolvimento destas ofertas por parte destas organizações. A única associação de socorros mútuos em Portugal que consta como segurador é a Mútua dos Pescadores.

Mesmo com a existência destes fatores condicionantes do microsseguro, as empresas portuguesas, seguradores e associações mutuas, têm procurado criar soluções, sendo umas mais recentes do que outras. Da análise efetuada podemos concluir que, excluindo o produto Funeral já implementado há décadas, estamos perante novas e inovadoras ofertas de serviços de seguros e previdência.

Mas, neste estudo algumas limitações condicionaram a análise:

- O acesso aos dados foi, por vezes, difícil porque estes, normalmente, não estão separados dos dados globais das empresas, no caso dos seguradores, e também porque as ofertas existentes para o público-alvo específico de microsseguro, não são definidas como tal.
- O número de respostas obtidas através do questionário, tanto por parte das associações como dos seguradores, foi reduzido. A justificação para este resultado poderá, no caso das associações, estar relacionada com o desconhecimento do tema, com o facto de nem todas estarem vocacionadas para este tipo de serviços e também porque, como referido atrás, as ofertas existentes não são definidas como “microsseguro”.
- A baixa taxa de resposta nos seguradores poderá estar relacionada com o facto de quererem manter em segredo, estrategicamente, os estudos e ofertas que possam estar a desenvolver.

Não podemos, pela dimensão reduzida da amostra, extrapolar para o universo as conclusões retiradas desta investigação. No entanto, podemos afirmar que em Portugal se começa a querer dar resposta aos problemas de uma população pobre e à sua vulnerabilidade aos riscos, especialmente de doença e de morte.

As soluções que identificámos, não são tanto no apoio às microempresas, mas sim no apoio a um segmento vulnerável da sociedade, nos particulares.

Esta oferta é o início do que, dentro de algum tempo, poderá vir a ser uma realidade no nosso país: o microsseguro.

As conclusões obtidas orientam para outras abordagens, complementares, que serão um importante contributo para a evolução deste importante mecanismo de inovação social em Portugal:

- Estudar a oferta das associações de socorros mútuos e analisar o seu impacto nas pessoas que deles beneficiam.
- Analisar a influência do microcrédito no mercado de microsseguro uma vez que ambos estão orientados para o mesmo público-alvo e porque existe a possibilidade do microcrédito poder influenciar a procura de alguns produtos de microsseguro.

Referências bibliográficas

- Alves, N. (2009), “Novos factos sobre a pobreza em Portugal”, *Boletim Económico*, Banco de Portugal, Primavera 2009, pp.125-154.
- Akotey, O. J.; Ose, K. A. e Gemegah, A. (2011), “The demand for micro insurance in Ghana”, *The Journal of Risk Finance*, Emerald Group Publishing Limited, Vol. 12, Nº 3, pp. 182-194,
- Ahmed, S. (2009), “Microfinance institutions in Bangladesh: achievements and challenges” Emerald Group Publishing Limited, *Managerial Finance*, Vol. 35 Nº 12, pp. 999-1010.
- André, I. e Abreu, A. (2006), “Dimensões e Espaços da Inovação Social”, *Finisterra*, Vol. XLI, Nº 81, pp. 121-141.
- Atkinson, A.B. (2003), ‘Multidimensional deprivation: contrasting social welfare and counting approaches’, *Journal of Economic Inequality*, Nº 1, pp. 51 - 65.
- Bähre, E. (2010), “Redes de Inclusão e burocracias de exclusão: riscos e seguros de responsabilidade civil entre os mais pobres na África do Sul”, *Etnográfica*, Vol.14, Nº 3, pp. 465-485.
- Barros. R. e Mendonça, R. (1997), “O Impacto do Crescimento Económico e de Reduções no Grau de Desigualdade sobre a Pobreza”, Texto para Discussão nº 528, IPEA, Rio de Janeiro.
- Beck, U. (2010) [1986], *A Sociedade do Risco: rumo a uma nova modernidade*, São Paulo, Editora 34.
- Bignetti, P. (2011), “Inovações Sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa”, *Ciências Sociais Unisinos*, São Leopoldo, Vol. 47, Nº. 1, pp. 3-14.
- Castillo, A. (2008), “El microcrédito como instrumento para el alivio de la pobreza: Ventajas y limitaciones”, *Cuadernos Des. Rural*, Bogotá (Colombia) Vol.5, Nº 61, pp. 93-110
- Chandani, Taara (2009), “Microinsurance Business Models”, *Primer series on Insurance* issue 3, April 2009, (www.worldbank.org/nbfi), acedido em 02/06/2012.
- Churchill, C. (2002), “Trying to understand the demand for microinsurance” *Journal of International Development*, 14, pp 381 – 387 Published online in Wiley InterScience, (www.interscience.wiley.com.) DOI: 10.1002/jid.882, acedido em 28/11/2011.
- Churchill, C. (2006), *Protecting the poor – a micro insurance compendium*, Munich Re Foundation and ILO - International Labor Organization.
- Churchill, C. (2007), “Insuring the Low-Income Market: Challenges and Solutions for Commercial Insurers” *The Geneva Papers*, Nº 32, pp 401 – 412.

- Cohen, M., Sebstad, J. (2000), "Microfinance, Risk Management, and Poverty", AIMS, *Management Systems International*, Study submitted to Office of Microenterprise Development, Washington.
- Collins, D.; Morduch, J.; Rutherford, S. e Ruthven, O. (2009), *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*, Princeton University Press.
- COM (2010), , "Plataforma Europeia Contra a Pobreza e a Exclusão Social: um quadro europeu para a coesão social e territorial", *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões* Bruxelas.
- Coydon M. e Molitor V., (2010), *Commercial Insurers in Microinsurance*, Microinsurance Network/ADA asbl Copyright.
- Dercon, S. (2001) "Income risk, coping strategies and safety nets", *Centre for the Study of American Economies, Department of Economics, Oxford University*.
- Dercon, S. (2003), "Insurance against Poverty - Overview", *Background Papers prepared for the World Development Report 2000/2001 on Poverty and Development*.
- Hagenaars, A e De Vos, K (1988), "The Definition and Measurement of Poverty", *The Journal of Human Resources*, Vol. 23, Nº 2, pp. 211-221.
- Hill, M. e Hill, A. (2000), *Investigação por Questionário*, Edição Silabo, Lisboa.
- Kalra, A., (2010), "Microinsurance – risk protection for 4 billion people", *Swiss Reinsurance Company, Economic Research & Consulting*, Sigma nº6, Switzerland.
- Lloyd's 360° Risk Insight (2009), *Insurance in developing countries: Exploring opportunities in microinsurance*, Lloyd's and the Microinsurance Centre, London.
- Mateus, A. (2009) "Microseguros", *Revista semestral ISP*, pp.42-47.
- Minayo, M.; Sanches, O. (1993), "Quantitative and Qualitative Methods: Opposition or Complementarity?" *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, Vol.9, Nº 3, pp. 239-262.
- Mosley, P. (2001), "Microfinance and Poverty in Bolivia", *Journal of Development Studies*, Vol. 37, Nº 4, pp.101-132.
- Murray, J. (2011), "Asymmetric Information and Countermeasures in Early Twentieth-century American Short-Term Disability", *The Journal of Risk and Insurance*, Vol. 78, Nº 1, pp. 117-138.
- National Insurance Commission (NIC) (2009), *Annual Report 2009*, Accra.
- Nowak, M. (2008), "Introducción a la Sección Especial: Microcredits in Europe", *Revista de Economía Mundial*, Nº 19, pp. 26-32.
- Pitacas, J. (2006), "O Mutualismo e a sua função social ao longo dos tempos. O caso português". Fórum Abel Varzim, artigo apresentado no "Colóquio: Mutualismo, Segurança Social, Seguros", Culturgest – Lisboa, em 14 de Outubro de 2006.

- Prahalad, C. K. (2004), *The Fortune at the Bottom of the Pyramid: Eradicating Poverty through Profits*, Wharton School Publishing.
- Rosendo, V. P. (1996), *O Mutualismo em Portugal*, Multinova, Lisboa
- Sachs, J. D. (2005), *The End of Poverty, Economic Possibilities for Our Time*, The Penguin Press, New York Times.
- Sen, A. (1983), *Poverty and Famines: An Essay on Entitlement and Deprivation*, Oxford University Press, Oxford/GB.
- Serapioni, M. (2000) “Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração”, *Ciência & Saúde Coletiva*, Vol.5, Nº 1, pp. 187-192.
- Silva, M. (2010), “Pobreza, direitos humanos e democratização da economia”, in Teixeira, A.A.C.; Silva, S. e Teixeira, P. (eds.), “O que Sabemos sobre a Pobreza em Portugal?”, *Vida Económica*, pp. 61-74.
- Torkestani, M. S. e Ahadi, P. (2008), “Readiness assessment of Islamic micro-finance institution to implement micro-insurance concept (case of Iran)”, *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Emerald Group Publishing Limited, Vol. 1, Nº 3, pp. 249-261,
- Varian, H. R. (2010) – *Intermediate microeconomics: a modern approach*, New York: W. W. Norton, 8th ed.
- Yin, R. (1994), *Case study research: Design and methods*, CA, Sage Publishing,, Beverly Hills, 2nd ed.
- Yunus, M. (2011), *A Empresa Social*, Editorial Presença, Lisboa
- World Development Report 2000/2001 on Poverty and Development, Oxford University Press.
- 2001 Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento / Banco Mundial, Oxford University Press.

- <http://www.axa.pt/protocolos/entrajuda.html> (acedido em 23/01/2012)
- <http://www.apseguradores.pt/Site/Home.jsf> (acedido em 23/01/2012)
- <https://clientes.libertyseguros.pt/ipss/> (acedido em 23/01/2012)
- <http://www.entrajuda.pt/rs-8-Seguros.html> (acedido em 23/01/2012)
- <http://www.groupama.pt/conheca-nos/groupama-portugal/groupama-portugal-@/article.jspz?id=27923> (acedido em Maio/2012)
- <http://www.gulbenkian.pt/section154artId1881langId1.html> (acedido em 25/11/2011)
- <http://www.ine.pt> (acedido em 09 de Abril de 2012)
- <http://www.lusitania.pt/institucional/238.htm> (acedido em Maio/2012)
- <http://www.mutualismo.com/> (acedido em 02/06/2012)
- <http://www.mutuapescadores.pt/new/produtos.php> (acedido em 23/01/2012)
- http://www.nextrev-lisbon.org/evento_is.html, (acedido em 25/11/2011)
- <http://www.paineissolares.gov.pt/common/AssociacoesMutualistas.pdf> (acedido em 06/03/2012)
- <http://www.tranquilidade.pt/> (acedido em Maio/2012)
- <http://www.victoria-seguros.pt/index/CMS57E08FDB370A4B1C80257672004A51FC> (acedido em 23/01/2012)
- <http://www.worldbank.org/depweb/english/beyond/global/glossary.html>, (acedido em 07/11/2011)

ÍNDICE de ANEXOS

ANEXO 1 – Listagem dos seguradores	II
ANEXO 2 – Listagem das associações de socorros mútuos	IV
ANEXO 3 – Amostra.....	IX
ANEXO 4 – Guião das entrevistas	XI
ANEXO 5 – Entrevistados.....	XIII
ANEXO 6 – Questionário para os seguradores	XIV
ANEXO 7 – Questionários para as associações	XVII

ANEXO 1 – Listagem dos seguradores

Universo dos Seguradores em Portugal	
1	A.M.A. - AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, MÚTUA DE SEGUROS
2	ACE EUROPEAN GROUP LIMITED
3	AGA INTERNATIONAL SA
4	AIDE ASISTENCIA
5	ALLIANZ PORTUGAL
6	AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY
7	AON BENFIELD
8	ASEFA - SA, Seguros Y Reaseguros, Sucursal em Portugal
9	AXA PORTUGAL
10	BES, Companhia de Seguros, SA
11	CA VIDA - CRÉDITO AGRÍCOLA VIDA - Companhia de Seguros, S.A.
12	CARDIF - BNP Parisbas Assurance Portugal, ACE
13	CARES - Companhia de Seguros de Assistência, S.A.
14	CHARTIS EUROPE S.A. - Sucursal em Portugal
15	COMBINED INSURANCE COMPANY OF EUROPE Ltd. (Sucursal em Portugal)
16	AÇOREANA, Companhia de Seguros, SA
17	TRANQUILIDADE Companhia de Seguros, SA
18	CRÉDITO AGRÍCOLA SEGUROS, Companhia de Seguros de Ramos Reais, SA
19	ESPAÑA, SA - Compañía Nacional de Seguros
20	EUROVIDA - Companhia de Seguros de Vida, SA
21	FIDELIDADE MUNDIAL

22	FINIBANCO VIDA - Companhia de Seguros, SA
23	GENERALI - Companhia de Seguros S.A. - Sucursal em Portugal
24	GENWORTH FINANCIAL ASSURANCE CO. LTD
25	GROUPAMA SEGUROS, SA
26	IMPÉRIO BONANÇA - Companhia de Seguros, SA
27	LIBERTY SEGUROS, S.A.
28	LUSITANIA, Companhia de Seguros, SA
29	MACIF PORTUGAL, Companhia de Seguros
30	MAPFRE SEGUROS GERAIS, SA
31	MÉDIS - Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, SA
32	MÚTUA DOS PESCADORES - MÚTUA DE SEGUROS, C.R.L.
33	N SEGUROS, SA
34	OCIDENTAL - Companhia Portuguesa de Seguros, SA
35	POPULAR SEGUROS - Companhia de Seguros SA
36	PREVOIR - VIE, Groupe Prévoir SA
37	PSN - PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL
38	T VIDA, Companhia de Seguros, SA
39	VICTORIA SEGUROS
40	ZURICH Companhia de Seguros, SA

ANEXO 2 – Listagem das associações de socorros mútuos

ASSOCIAÇÕES	
1	Associação de Socorros Mútuos de S. Francisco de Assis de Anta Rua da Tuna Musical, nº. 987 4500-054 Espinho
2	A Mutualidade de Santa Maria Associação Mutualista Av. de 29 de Março, 652 3885-518 Esmoriz
3	A Previdência Portuguesa Associação Mutualista Rua da Sofia, 193, Apº. 29 3000 Coimbra
4	Associação Mutualista Aduaneira Rua Terreiro do Trigo – Edifício da Alfândega 1149-060 Lisboa
5	AME – Associação Mutualista dos Engenheiros Rua Andrade Corvo, 3-3º.Dtº. 1050-007 Lisboa
6	A Benéfica e Previdente Associação Mutualista Rua dos Bragas, 68 4050-122 Porto
7	Associação Vilanovense de Socorro Mútuo Rua Marques Sá da Bandeira, 340-1º 4400-217 Vila Nova de Gaia
8	Associação de Socorros Mútuos de Serzedo Rua da Igreja, 222 a 228 4405-469 Serzedo VNG
9	Associação de Socorros Mútuos A Prevenção do Porto Rua de Santa Catarina, 1011 4000 Porto
10	Saúde Mútua - Associação de Socorros Mútuos de Empregados no Comércio de Lisboa Largo de S. Cristóvão, 1 1149-053 Lisboa
11	Associação de Socorros Mútuos dos Empregados no Comércio e Indústria Rua da Palma, 237 1100-391 Lisboa
12	Associação de Socorros Mútuos Mutualista Covilhanense Rua 1º de Dezembro, 24 6200-032 Covilhã
13	Legado do Caixeiro Alentejano Associação Mutualista Rua Nova, 10-1º 7000-536 Évora
14	Associação de Socorros Mútuos de S. Mamede de Infesta Rua de Henrique Bravo, 6517 4465-166 S. Mamede de Infesta
15	A Familiar de Espinho Associação Mutualista Rua Vinte e Dois, 327 4500-273 Espinho
16	Associação de Socorros Mútuos dos Artistas de Bragança Praça Camões 5300 Bragança
17	A Lacobrigense Associação de Socorros Mútuos Rua Adelina Glória Berger, Lote 8 – Loja F 8600-672 Lagos

18	Mutualidade Popular Associação Mutualista Largo do Terreiro do Bispo, 1 - 1º 8001-901 Faro
19	Associação de Socorros Mútuos dos Empregados do Estado Praça do Comércio (Junto ao Arco), 47 1100-148 Lisboa
20	Casa da Imprensa Associação Mutualista Rua da Horta Seca, 20 1200-221 Lisboa
21	Montepio Geral Associação Mutualista Rua do Ouro, 219 a 241 1122 – 806 Lisboa
22	MONAF Montepio Nacional da Farmácia Associação de Socorros Mútuos Rua Marechal Saldanha, 1 1249-069 Lisboa
23	MUDIP Associação Mutualista Diplomática Portuguesa Lg. do Rilvas, 1 1350 Lisboa
24	Mutuália – Federação Mutualista Praça Pasteur, 3-2º.Esqº 1000-238 Lisboa
25	Previdência dos Ferroviários de Portugal Associação de Socorros Mútuos Rua Chã, 128 a 136 - 2º 4000-165 Porto
26	A Lutuosa de Portugal Associação Mutualista Avenida dos Aliados, 168 - 1º 4000-065 Porto
27	Associação Oliveirense de Socorros Mútuos Rua Rocha Silvestre, 321 - 1º Oliveira do Douro 4430-512 Vila Nova de Gaia
28	A Familiar Associação de Socorros Mútuos da Póvoa de Varzim Rua Cidade do Porto, 58 4490-504 Póvoa do Varzim
29	A Previdência Familiar do Porto Associação de Socorros Mútuos Rua Coelho Neto, 75 - 2º 4000-178 Porto
30	Associação Mutualista de Moreira da Maia e Freguesias Circunvizinhas Rua Cons. Luís de Magalhães, 214 Padrão Moreira da Maia - 4470-616 Maia
31	Associação de Socorros Mútuos Benaventense Travessa da Praça do Município 2130-038 Benavente
32	Montepio Abrantino Soares Mendes Associação de Socorros Mútuos Largo Barão da Batalha, 51 – 1º Dtº 2200 Abrantes
33	Associação de Socorros Mútuos Montepio Nossa Senhora da Nazaré Largo José Lopes dos Santos 2350-686 Torres Novas
34	Associação Vilanovense de Socorro Mútuo Rua Marques Sá da Bandeira, 340-1º 2200-358 Abrantes
35	Associação de Socorros Mútuos 1º de Dezembro Rua Capitão Leitão, nº 19 2800 Almada

36	Associação Mutualista dos Trabalhadores da Câmara Municipal de S. Pedro do Sul Av. Dr. Sá Carneiro - Edifício Avenida 1º. Piso-Loja 6 3660-428 S. Pedro do Sul
37	O Legado do Operário de Évora Associação Mutualista Rua João de Deus, 25 a 27 7000-534 Évora
38	Associação de Socorros Mútuos João de Deus Rua Comendador Vilarinho, nº. 11 a 13 8300-128 Silves
39	Associação de Socorros Mútuos Protetora dos Artistas de Faro Rua do Montepio, 12 8000 Faro
40	Associação Mutualista da Freguesia do Vilar Largo 16 de Dezembro, 2 2550-069 Vilar
41	Montepio Rainha D. Leonor Associação Mutualista Rua do Montepio, 9 2500-180 Caldas da Rainha
42	Associação de Socorros Mútuos Aliança Mutualista Rua da Cruz dos Poiais, 33 - 1º 1200 Lisboa
43	Associação de Socorros Mútuos Montepio Filarmónico Rua Serpa Pinto, Edifício da Igreja dos Mártires, 10-D 1200-445 Lisboa
44	Associação de Socorros Mútuos Mutualidade Ocidental Rua de Belém, 69 - 1º 1300 Lisboa
45	Associação Mutualista dos Trabalhadores da Solidariedade e Segurança Social MUSSOC Praça Pasteur, 3-6º.Esqº. 1000 - 238 Lisboa
46	Caixa Auxiliar dos Estivadores do Porto de Lisboa e Centro de Portugal Associação de Socorros Mútuos Rua do Alecrim, 25 - 1º 1200-014 Lisboa
47	Montepio Comercial e Industrial Associação de Socorros Mútuos Rua Augusta, 206 a 214 1100 Lisboa
48	A Restauradora em Ramalde Associação de Socorros Mútuos Rua Dr. Pedro de Sousa, 725 Ramalde 4100-392 Porto
49	Associação Portuense de Socorros Mútuos das Classes Laboriosas Rua de Santa Catarina, 722 – 4º Esq. 4000 Porto
50	Mealheiro Postal Associação Mutualista Rua Formosa, 156 – 1º. 4000 Porto
51	A Vencedora Associação Mutualista Rua da Firmeza, 4 4000-224 Porto
52	Associação de Socorros Mútuos de S. Bento das Peras de Rio Tinto Rua da Boavista, 394 4435-123 Rio Tinto

53	Associação de Socorros Mútuos Nossa Senhora da Esperança de Sandim e Freguesias Circunvizinhas Rua do Calvário, 673 4415-913 Sandim
54	Associação de Socorros Mútuos Restauradora de Avintes Rua 5 de Outubro, 1299-1º Fr. 4430-804 Avintes
55	Associação Mutualista de Arcozelo Rua do Corvo, 778 4405-039 Arcozelo V.N.G.
56	Casa do Artista A.M.A.R. Associação Mutualista dos Artistas Rua Fernandes Tomás, 424-4º, Sala 1 4210 Porto
57	Associação de Socorros Mútuos Benaventense Travessa da Praça do Município 2130-038 Benavente
58	A Mutualidade da Moita Associação Mutualista Avenida Dr. Teófilo Braga, 1 a 3 2860-396 Moita
59	Associação Alcacerense de Socorros Mútuos Avenida dos Aviadores, Ap. 23 7580-151 Alcácer do Sal
60	Associação de Socorros Mútuos Marítima e Terrestre da Vila de Sesimbra Rua Cândido dos Reis, 19 2970-724 Sesimbra
61	Associação de Socorros Mútuos Montepio Grandolense Av. D. Nuno Álvares Pereira, 54/56 7570-239 Grândola
62	Associação Instrutiva de Beneficência Familiar Avenida 22 de Dezembro, 16 - 1º 2900 Setúbal
63	União Mutualista Nossa Senhora da Conceição Associação Mutualista Rua do Hospital, 1-1º.Dtº. 2870-253 Montijo
64	Associação de Socorros Mútuos Artística Monçanense Rua Dr. Adriano Machado 4950 Monção
65	Associação Artística de Socorros Mútuos 19 de Março Rua Poeta Tomás Ribeiro, 282 3460-616 Tondela
66	Associação de Socorros Mútuos de Nossa Senhora dos Remédios de Lamego Rua Visconde de Arneirós, 15 5100 Lamego
67	Associação de Socorros Mútuos dos Artistas Mirandelenses 5370 Mirandela
68	Montepio Artístico Tavirense Associação de Socorros Mútuos Rua Tenente Couto, 4 8800-379 Tavira
69	AMCTA Associação Mutualista dos Controladores de Tráfego Aéreo Rua da Matola, 4 1800 Lisboa
70	Associação de Socorros Mútuos Dora Rua da República, 128 - 1º Esq. 2625 Povoia de Santa Iria

71	Associação de Socorros Mútuos dos Ourives de Lisboa Rua da Atalaia, 61 - 1º 1200 Lisboa
72	Associação de Socorros Mútuos Fraternal dos Artistas Vila-franquenses R. Serpa Pinto, 131 A-2º 2600-263 Vila Franca de Xira
73	Caixa Auxiliar de Socorros dos Operários da Cordoaria Nacional 2 de Maio de 1895 Associação de Socorros Mútuos Rua da Junqueira, Edifício da Cordoaria Nacional 1300 Lisboa
74	Cofre de Previdência dos Arsenalistas da Marinha Associação de Socorros Mútuos Antigo Quartel de Marinheiros Alcântara, Praça da Armada 1399 Lisboa

ANEXO 3 – Amostra

	Denominação - Associações	Capital social	Nº sócios	Adesões / apólices	Colaboradores
1	Associação de Socorros Mútuos de S. Francisco de Assis de Anta Rua da Tuna Musical, nº. 987 4500-054 Espinho		14865	> 10.000	19
2	A Mutualidade de Santa Maria Associação Mutualista Av. de 29 de Março, 652 3885-518 Esmoriz		25000	0	18
3	A Previdência Portuguesa Associação Mutualista Rua da Sofia, 193, Ap. 29 3000 Coimbra		6236	5.000 e 10.000	33
4	Associação Mutualista Aduaneira Rua Terreiro do Trigo – Edifício da Alfândega 1149-060 Lisboa		750	500 a 1.000	2
5	AME – Associação Mutualista dos Engenheiros Rua Andrade Corvo, 3-3º.Dtº. 1050-007 Lisboa		3005	1.000 a 5.000	3
6	A Benéfica e Previdente Associação Mutualista Rua dos Bragas, 68 4050-122 Porto		3850	1.000 a 5.000	90
7	Associação Vilanovense de Socorro Mútuo Rua Marques Sá da Bandeira, 340-1º 4400-217 Vila Nova de Gaia		40400	0	5
8	Associação de Socorros Mútuos de Serzedo Rua da Igreja, 222 a 228 4405-469 Serzedo VNG		20180	0	15
9	Associação de Socorros Mútuos A Prevenção do Porto Rua de Santa Catarina, 1011 4000 Porto		792	100 a 250	Só voluntários
10	Saúde Mútua - Associação de Socorros Mútuos de Empregados no Comércio de Lisboa Largo de S. Cristóvão, 1 1149-053 Lisboa		18095	0	142
11	Associação de Socorros Mútuos dos Empregados no Comércio e Indústria Rua da Palma, 237 1100-391 Lisboa		9070	0	237
12	Associação de Socorros Mútuos Mutualista Covilhanense Rua 1º de Dezembro, 24 6200-032 Covilhã		1900	0	40
13	Legado do Caixeiro Alentejano Associação Mutualista Rua Nova, 10-1º 7000-536 Évora		3213	0	não disponível
14	Associação de Socorros Mútuos de S. Mamede de Infesta Rua de Henrique Bravo, 6517 4465-166 S. Mamede de Infesta		16578	> 10.000	30

	Denominação - Seguradores	Capital social	Nº sócios	Adesões / apólices	Colaboradores
15	AXA Portugal - Oferta	36.670.805,00 €		Sem informação	881
16	GROUPAMA SEGUROS, SA	22.500.000,00 €		Sem informação	117
17	LUSITANIA, COMPANHIA DE SEGUROS, SA	20.000.000,00 €		Sem informação	28
18	AON BENFIELD	Não disponível		Sem informação	7
19	COMPANHIA DE SEGUROS TRANQUILIDADE, SA	210.000.000,00€		Sem informação	678
	LIBERTY SEGUROS, S.A.	Estuda uma oferta e não quer dar conhecimento		Sem informação	Sem informação
	N SEGUROS, SA	Não tem uma oferta de microsseguro		Sem informação	Sem informação

ANEXO 4 – Guião das entrevistas

Questão 1 – O conhecimento do tema por parte dos entrevistados

O microsseguro surge como a proteção contra riscos específicos de um segmento da população, os mais carenciados e com menores rendimentos, que pode ser feita através de instituições formais e/ou informais. É uma ferramenta de proteção social e os produtos estão geralmente associados à micropoupança e ao microcrédito.

1. Tendo presente a atual conjuntura económica e a tendência para um aumento da pobreza concorda que o microsseguro pode ser:
 - Uma solução para a redução da pobreza em Portugal?
 - Assim como o microcrédito, um incentivo ao microempreendedorismo?
 - Um mecanismo importante na redução do desemprego em Portugal?
2. O Microsseguro no âmbito da responsabilidade corporativa das empresas?
3. Os seguradores em Portugal:
 - Estão atentos a este novo e crescente mercado?
 - Estão preparados para a implementação de uma oferta de microsseguro?
4. A oferta das associações mútuas pode ser considerada como microsseguro informal?

Questão 2 – Caracterização do mercado – clientes

- Indivíduos, famílias - particulares
- Microempresas e/ou PME

Questão 3 – Caracterização da oferta

A oferta é adequada às necessidades deste público-alvo?

- Os produtos devem ser criados de raiz ou podem ser uma adaptação dos produtos já existentes na empresa?
- Que produtos (ramos) seriam mais adequados?

Questão 4 – Preço e formas de pagamento

- Preços reduzidos e ajustados às características dos clientes?

Questão 5 – Os processos da implementação e/ou exploração do microsseguro

A exploração ou implementação destes produtos poderá ter custos acrescidos. Entende que seria viável?

E se pensarmos em produtos transversais, produto com coberturas de diferentes ramos?

- Sistemas informáticos? (produção, sinistros)
- RH?

Questão 6 – Meios de distribuição

Qual a rede de distribuição mais adequada:

- Rede de distribuição existente?
- Nova rede de distribuição? Qual?
- Através de parcerias, com a Banca ou outras?

Questão 7 – Rentabilidade

- Explorar o microsseguro pode ser rentável para as empresas em Portugal?

ANEXO 5 – Entrevistados

Entrevista	Nome Empresa	Atividade	Cargo na Empresa
1	AXA	Segurador	Diretor
3	Benéfica Previdente	Associação	Presidente
2	Tranquilidade	Segurador	Diretor
4	Liga das Associações Gaia	Associação	Presidente
5	AXA	Segurador	CEO

ANEXO 6 – Questionário para os seguradores



Este questionário pretende avaliar a presença do microseguro em Portugal. Os dados fornecidos serão usados exclusivamente para fins académicos, estando garantida a confidencialidade dos mesmos. Agradecemos que tente responder a todas as perguntas.

Por favor, responda com X às questões de escolha múltipla

Grupo 1 – Caracterização	
1. Nome Empresa	2. Morada
3. Nº de pessoas ao serviço	
Grupo 2 - Conceito de Microseguro	
1. Tendo presente a atual conjuntura económica e a tendência para um aumento da pobreza concorda que o microseguro pode ser (Por favor indique o seu grau de concordância: 1 discordo completamente...5 completamente de acordo)	
	1 2 3 4 5
Tal como o microcrédito, um incentivo ao microempreendedorismo?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Um mecanismo importante na redução do desemprego em Portugal?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Uma solução para a redução da pobreza em Portugal?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Um instrumento para a responsabilidade corporativa das empresas?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. Como classificaria a preocupação das Seguradoras em Portugal perante este novo e crescente mercado? (Por favor indique o grau de preocupação: 1 nada preocupadas...5 muitíssimo preocupadas)	
	1 2 3 4 5
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. As Seguradoras estão preparadas para a implementação de uma oferta de microseguro?	
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
4. A oferta existente das Associações de Socorros Mútuo pode ser considerada como uma oferta informal de microseguro?	
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
5. A sua Seguradora tem ou estuda uma oferta de microseguro?	
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Grupo 3 – Os fatores importantes na implementação do microseguro	
6. Qual a importância dos seguintes fatores na implementação do microseguro (1: nada importante...5 muitíssimo importante)	
1 2 3 4 5	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sistemas informáticos
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Recursos Humanos da Associação
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Oportunidade de mercado
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Legislação
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Concorrência
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Canais de Distribuição
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Outros fatores (especifique)

Para qualquer esclarecimento, por favor contacte Sílvia Aguiar (mseguro@fep.up.pt ou tel. 961770911)

7. Qual a importância dos seguintes fatores na explicação da não adoção do microsseguro
(1: nada importante....5 muitíssimo importante)

- | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Complexidade na criação de produtos de microsseguro |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Taxa de prémio a aplicar |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Custo de Implementação de uma oferta de microsseguro |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Legislação |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Concorrência |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Canais de Distribuição |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Falta de informação sobre o microsseguro |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Incerteza quanto ao potencial de retorno do investimento |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Outros fatores (especifique) |

Grupo 4 – Caracterização do mercado

8. Para si o público-alvo do microsseguro em Portugal é composto por:

- | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Particulares (indivíduos, famílias) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Microempresas e/ou PME |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ambos |

Se a Seguradora não dispõe de produtos de microsseguro, por favor siga para o grupo 8

Grupo 5 – Caracterização da oferta

9. Considera a oferta de microsseguro adequada às necessidades do público-alvo do microsseguro?

- ☐ Sim ☐ Não

10. A oferta de microsseguro adequada é composta por: (Por favor indique o seu grau de concordância: 1 discordo completamente....5 completamente de acordo)

- | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Produtos criados de raiz |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Adaptação de produtos já existentes na empresa |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ambos |

11. Qual é a idade da oferta de microsseguro da Seguradora

- ☐ É igual ou superior a 10 anos
☐ Está entre 5 e 10 anos
☐ É inferior a 5 anos

12. Quais os produtos desenvolvidos em microsseguro?

- ☐ Acidentes Pessoais
☐ Acidentes de Trabalho
☐ Saúde
☐ Automóvel
☐ Multirriscos
☐ Responsabilidade Civil
☐ Vida
☐ Poupança / Reforma
☐ Crédito
☐ Funeral

13. O nº de apólices de microsseguro em vigor na Seguradora:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Igual ou superior a 1.000 | <input type="checkbox"/> Entre 100 e 250 |
| <input type="checkbox"/> Entre 500 e 1.000 | <input type="checkbox"/> Inferior a 100 |
| <input type="checkbox"/> Entre 250 e 500 | |

Para qualquer esclarecimento, por favor contacte Sílvia Aguiar (mseguro@fep.up.pt ou tel. 961770911)

Grupo 6 – Preço e formas de Pagamento

14. Os preços das soluções de microseguro, em relação ao produto aos outros seguros, são?

- ☐ Muito inferiores
- ☐ Inferiores
- ☐ Pouco inferiores
- ☐ Não alteram

15. A forma de pagamento da oferta de microseguro é?

- ☐ Mensal
- ☐ Trimestral
- ☐ Semestral
- ☐ Anual

Grupo 7 – Os processos de implementação e/ou exploração

16. A exploração ou implementação de uma oferta de microseguro implicou para a Seguradora, custos com: (Por favor indique o seu grau de concordância: 1 discordo completamente...5 completamente de acordo)

1 2 3 4 5

- ☐☐☐☐☐ Sistemas informáticos
- ☐☐☐☐☐ Recursos Humanos
- ☐☐☐☐☐ Processos de produção
- ☐☐☐☐☐ Marketing

Outros fatores (especifique)

Grupo 8 – Meios de Distribuição

17. Qual a Rede de distribuição mais adequada ao microseguro: (Por favor indique o seu grau de concordância: 1 discordo completamente...5 completamente de acordo)

1 2 3 4 5

- ☐☐☐☐☐ Rede de distribuição atual da Seguradora
- ☐☐☐☐☐ Nova rede de distribuição, criada para o efeito
- ☐☐☐☐☐ Parcerias
- ☐☐☐☐☐ Banca

Outros (por favor especifique)

Grupo 9 – Rentabilidade

18. Na sua opinião explorar o microseguro em Portugal permite / permitirá: (Por favor indique o seu grau de concordância: 1 discordo completamente...5 completamente de acordo)

1 2 3 4 5

- ☐☐☐☐☐ A obtenção de uma maior quota de mercado face aos concorrentes
- ☐☐☐☐☐ Aumentar a notoriedade da empresa
- ☐☐☐☐☐ Reforçar a responsabilidade corporativa
- ☐☐☐☐☐ Aumentar a rentabilidade

Outros (por favor especifique)

Agradecemos a sua colaboração...

Para qualquer esclarecimento, por favor contacte Sílvia Aguiar (mseguro@fep.up.pt ou tel. 961770911)

ANEXO 7 – Questionários para as associações



Este questionário pretende avaliar a presença do microseguro em Portugal. Os dados fornecidos serão usados exclusivamente para fins académicos, estando garantida a confidencialidade dos mesmos. Agradecemos que tente responder a todas as perguntas.

Por favor, responda com X às questões de escolha múltipla

Grupo 1 – Caracterização	
1. Nome Associação	2. Morada
3. Nº de pessoas ao serviço	
4. Nº Sócios Inscritos	
Grupo 2 - Conceito de Microseguro	
1. Tendo presente a atual conjuntura económica e a tendência para um aumento da pobreza concorda que o microseguro pode ser (Por favor indique o seu grau de concordância: 1 discordo completamente...5 completamente de acordo)	
	1 2 3 4 5
Tal como o microcrédito, um incentivo ao microempreendedorismo?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Um mecanismo importante na redução do desemprego em Portugal?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Uma solução para a redução da pobreza em Portugal?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Um instrumento para a responsabilidade corporativa das empresas?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. Como classificaria a preocupação das Associações de Socorros Mútuos em Portugal perante este novo e crescente mercado?(Por favor indique o grau de preocupação: 1 nada preocupadas...5 muitíssimo preocupadas)	
	1 2 3 4 5
3. As Associações estão preparadas para a implementação de uma oferta de microseguro?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
4. A oferta existente das Associações de Socorros Mútuos pode ser considerada como uma oferta informal de microseguro?	
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
5. A sua Associação tem ou estuda uma oferta de microseguro?	
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Grupo 3 – Os fatores importantes na implementação do microseguro	
6. Qual a importância dos seguintes fatores na implementação do microseguro (1: nada importante....5 muitíssimo importante)	
1 2 3 4 5	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sistemas informáticos
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Recursos Humanos da Associação
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Oportunidade de mercado
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Legislação
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Concorrência
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Canais de Distribuição
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Outros fatores (especifique)

Para qualquer esclarecimento, por favor contacte Sílvia Aguiar (mseguro@fep.up.pt ou tel. 961770911)

7. Qual a Importância dos seguintes fatores na explicação da não adoção do microseguro
(1: nada importante.....5 muitíssimo importante)

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Complexidade na criação de produtos de microseguro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Taxa de prémio a aplicar
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Custo de Implementação de uma oferta de microseguro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Legislação
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Concorrência
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Canais de Distribuição
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Falta de informação sobre o microseguro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Incerteza quanto ao potencial de retorno do investimento
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Outros fatores (especifique)

Grupo 4 – Caracterização do mercado

8. Para si o público-alvo do microseguro em Portugal é composto por:

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Particulares (indivíduos, famílias)?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Microempresas e/ou PME
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ambos

Se a Associação não dispõe de produtos de microseguro, por favor siga para o grupo 8

Grupo 5 – Caracterização da oferta

9. Considera a oferta de microseguro adequada às necessidades do público-alvo do microseguro?

☐ Sim ☐ Não

10. A oferta de microseguro adequada é composta por: (Por favor indique o seu grau de concordância: 1 discordo completamente...5 completamente de acordo)

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Produtos criados de raiz?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Adaptação de produtos já existentes
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ambos

11. A oferta atual da Associação

☐ Não sofreu alteração nos últimos 5 anos

☐ Foram desenvolvidos novos serviços de previdência

12. Quais os produtos desenvolvidos em microseguro?

<input type="checkbox"/>	Acidentes Pessoais
<input type="checkbox"/>	Acidentes de Trabalho
<input type="checkbox"/>	Saúde
<input type="checkbox"/>	Automóvel
<input type="checkbox"/>	Multirriscos
<input type="checkbox"/>	Responsabilidade Civil
<input type="checkbox"/>	Vida
<input type="checkbox"/>	Poupança / Reforma
<input type="checkbox"/>	Crédito
<input type="checkbox"/>	Funeral

13. O nº de adesões a produtos de seguros disponibilizados pela Associação:

<input type="checkbox"/> Superior a 10.000	<input type="checkbox"/> Entre 250 e 500
<input type="checkbox"/> Entre 5.000 e 10.000	<input type="checkbox"/> Entre 100 e 250
<input type="checkbox"/> Entre 1.000 e 5.000	<input type="checkbox"/> Inferior a 100
<input type="checkbox"/> Entre 500 e 1.000	

Para qualquer esclarecimento, por favor contacte Sílvia Aguiar (mseguro@fep.up.pt ou tel. 961770911)

Grupo 6 – Preço e formas de Pagamento

14. Os preços das soluções de microsseguro, em relação ao produto aos outros seguros, são?

- ☐ Muito inferiores
☐ Inferiores
☐ Pouco inferiores
☐ Não alteram

15. A forma de pagamento da oferta de microsseguro é?

- ☐ Mensal
☐ Trimestral
☐ Semestral
☐ Anual

Grupo 7 – Os processos de implementação e/ou exploração

16. A exploração ou implementação de uma oferta de microsseguro implicou para a Associação, custos com: (Por favor indique o seu grau de concordância: 1 discordo completamente...5 completamente de acordo)

1 2 3 4 5

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sistemas Informáticos
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Recursos Humanos
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Processos de produção
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Marketing

Outros custos (por favor especifique)

Grupo 8 – Meios de Distribuição

17. Qual a Rede de distribuição mais adequada ao microsseguro: (Por favor indique o seu grau de concordância: 1 discordo completamente...5 completamente de acordo)

1 2 3 4 5

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Rede de distribuição atual
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Parcerias
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Banca

Outros (por favor especifique)

Grupo 9 – Rentabilidade

18. Na sua opinião explorar o microsseguro em Portugal permite / permitirá: (Por favor indique o seu grau de concordância: 1 discordo completamente...5 completamente de acordo)

1 2 3 4 5

- Responder às necessidades dos sócios
Aumentar a rentabilidade da Associação
Outros (por favor especifique)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Agradecemos a sua colaboração...